

KEMAMPUAN KERJA PERAWAT DALAM ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

(Work Ability of Nurses in Nursing Care with Patients Satisfaction Level)

Yuanita Syaiful*, Zahrotul Nisak*

- * Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik
Jl. AR. Hakim No. 2B Gresik, email: ntsyaiful271@gmail.com
** RS Semen Gresik Jl. R.A. Kartini No.280, Gresik- 61111

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan penampilan dengan harapan. Kepuasan tergantung dari faktor internal dan eksternal, seperti: pendidikan, usia dan status kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kemampuan kerja perawat dalam asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan deskriptif analitik dengan *cross sectional*. Populasi dan sampel adalah 12 perawat ruang bedah dan anak, dan 10 perawat di ruang penyakit dalam I. Sampel diambil dengan menggunakan *purposive sampling* sebanyak pasien dari 20 orang di ruangan bedah dan anak, dan 16 orang di ruang penyakit dalam I Rumah Sakit Semen Gresik. Data kemampuan kerja dan kepuasan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan data dianalisis menggunakan *Spearman Rank*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja perawat di ruang bedah dan Anak, dan ruangan penyakit dalam I baik (100%), sehingga tingkat kepuasan adalah 92% puas dalam asuhan keperawatan yang telah diberikan. Analisis statistik diperoleh $p = 0,003$ dan $r = 0,444$. Ada hubungan antara kemampuan kerja perawat dalam asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Para perawat perlu meningkatkan kualitas asuhan keperawatan kepada pasien sehingga pasien selalu merasa puas dan loyal kepada Rumah Sakit Semen Gresik.

Kata Kunci: Kemampuan kerja perawat, Tingkat kepuasan.

ABSTRACT

Satisfaction was feeling of degree some one after compare perform with hopes. Satisfaction depend on internal and external factors such education, age and health status. This research aims was to know relation work ability of nurses in nursing care with satisfaction level with patients satisfaction level.

This reseach was used descriptif analytic with cross sectional. Populasi and sample was 12 nurse in Surgical and child room and 10 nurse in internist I room. Sample was taken using purposive sampling as many as the patient of 20 person in Surgical and child room and 16 person in Internis I room Semen Gresik Hospital. Data of ability was collected by using kuesioner and than data analyzed using Spearman rhank.

Result showed that work ability of nurses in Surgical and Child Room and the Internis I Room was good (100%), so satisfactory of degree was 92% with satisfact in caring. Analysis statistic obtained $p = 0,003$ and $r = 0,444$. There was a relation between work ability of nurses in nursing care with patients satisfaction level.

The nurses need to increase quality of nursing care to the patient so that the patient always feel satisfied and loyalty to Semen Gresik Hospital.

Keywords : *Work Ability of nurses, Satisfaction level*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai usaha penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat sedang menghadapi persaingan yang cukup ketat. Jasa kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit bagi masyarakat harus menghadapi persaingan dengan kompetitor yang tidak hanya dari dalam negeri tapi juga dari luar negeri, yang menuntut digunakan model manajemen yang cocok untuk kondisi lingkungan global, sehingga mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan tersebut. Di Rumah Sakit Semen Gresik kegiatan mengevaluasi kemampuan kerja perawat dilakukan dengan cara penilaian terhadap kemampuan kerja perawat dan penilaian instrumen A (dokumen catatan asuhan keperawatan), B (quesioner), C (standar operasional prosedur) yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan yang dilakukan oleh Bidang Keperawatan Rumah Sakit Semen Gresik. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I pada bulan September tahun 2010 melalui penilaian terhadap kemampuan kerja perawat didapatkan hasil rata-rata 78,5. Hasil penilaian instrumen A, B dan C tahun 2009, didapatkan bahwa dokumentasi asuhan keperawatan (instrumen A) 98 % sudah terisi lengkap dan 90 % sesuai prosedur dalam pelaksanaan tindakan keperawatan (instrumen C). Dari aspek penilaian terhadap kepuasan pasien atas pelayanan asuhan keperawatan melalui quesioner (instrumen B) didapatkan 82 % menyatakan puas atas pelayanan asuhan keperawatan. Angka kepuasan tersebut masuk dalam nilai baik menurut standar yang ada di Rumah Sakit Semen Gresik yaitu 76-100 %, akan tetapi nilai yang didapatkan tersebut paling rendah dibandingkan dengan unit yang lain. Untuk itu evaluasi kemampuan kerja perawat terus dilakukan agar mutu pelayanan tetap terjaga dan Rumah Sakit tidak kehilangan pelanggan dan tetap terus bisa berkembang dalam situasi persaingan perumahsakitian yang semakin ketat sekarang ini.

Berdasarkan data dari Rekam Medis Rumah Sakit Semen Gresik tahun 2006 s/d 2009 kunjungan pasien cenderung mengalami penurunan. Jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Semen Gresik tahun 2006 sebanyak 6.619, tahun 2007 sebanyak 7.126, tahun 2008 sebanyak 7.837, tahun 2009 sebanyak 7.630. Sedangkan jumlah pasien yang rawat inap di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I pada tahun 2006 sebanyak 2.594, tahun 2007 sebanyak 2.582, tahun 2008 sebanyak 2.692, tahun 2009 sebanyak 2.587, dan tahun 2010 sebanyak 2.751. Apabila hal tersebut dibiarkan terus berlangsung akan mempengaruhi perkembangan dari Rumah Sakit.

Kepuasan dibentuk dari sebuah hasil dan sebuah referensi perbandingan, yaitu membandingkan hasil yang diterima dengan suatu standart tertentu. Perbandingan tersebut membentuk tiga kemungkinan yaitu pertama adalah bila jasa yang dirasakan melebihi pengharapan (*quality surprise*), yang kedua bila kualitas pelayanan memenuhi pengharapan, dan yang terakhir jika jasa yang diterima lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan pasien. Jika konsumen merasa puas atau bahkan *surprise* dengan jasa yang diterimanya, ia akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh perusahaan di masa yang akan datang, kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek atau jasa tertentu hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Philip Kotler, 2004). Pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diterimanya cenderung menggunakan kembali jasa dari Rumah Sakit tersebut apabila ia membutuhkan jasa layanan kesehatan, yang nantinya akan merekomendasikan jasa yang telah diterimanya kepada orang lain.

Rumah Sakit harus mampu secara konsisten menghasilkan jasa kesehatan yang bermutu bagi masyarakat, maka Rumah Sakit harus selalu berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit salah satu diantaranya adalah selalu mengevaluasi kemampuan kerja perawat. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kemampuan kerja perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik.

METODE DAN ANALISA

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian *cross sectional*. Sampel diambil sesuai kriteria inklusi yang telah ditentukan, dengan jumlah sampel pasien sebesar 36 responden. Responden perawat menggunakan total sampling sebesar 22 responden. Penelitian ini dilakukan di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik tanggal 2 - 16 Mei 2011.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemampuan perawat di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien yang di Rawat Inap di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner 5 aspek dimensi mutu menurut Parasuraman, et. al (Tjiptono, 2001), kepada pasien atau responden dalam satu shift sesuai kriteria inklusi, sedangkan pada perawat dengan observasi dan kuesioner yang menggunakan kombinasi antara indikator dari Rumah Sakit Semen Gresik dengan teori dari Nursalam 2003. Kuesioner yang telah diisi kemudian diberi kode sesuai kriteria yang telah ditentukan, ditabulasi, dianalisis dan diolah dengan uji statistik Spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan dari 22 responden terdapat seluruh responden (100%) mempunyai kemampuan kerja baik dalam memberikan asuhan keperawatan. Berdasarkan hasil penilaian pegawai dari 22 responden hampir setengahnya baik yaitu 9 orang (41%) dan sebagian besar baik sekali yaitu 13 orang (59%).

Kedua standard tersebut yaitu kuesioner dan penilaian, kemudian hasilnya ditotal dan dibagi dua didapatkan dari 22 responden terdapat seluruh responden (100%) mempunyai kemampuan kerja baik dalam memberikan asuhan keperawatan.

Hasil penelitian yang diperoleh dari 22 responden di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I diketahui bahwa seluruhnya (100%) responden mempunyai kemampuan kerja dalam kategori baik dalam memberikan asuhan keperawatan. Pembahasan mengenai kemampuan berpengaruh cukup signifikan terhadap mutu pelayanan asuhan keperawatan pada Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik. Secara psikologis dapat dikemukakan bahwa kemampuan (*Ability*) perawat terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge and skill)*, yang berarti perawat yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang sesuai untuk jabatannya serta terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Hal ini ditunjang oleh teori yang diformulasikan oleh Keith Davis tentang kinerja perawat, diantaranya adalah *Human Performance (Ability and Motivation)*. Formulasi tersebut, telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli sebagaimana dikutip oleh Suharto (2000) di dalam studinya yang mendukung hipotesis adanya hubungan (*relationship*) antara kemampuan dan motivasi. Dengan demikian terbukti bahwa, kemampuan dan motivasi perawat merupakan unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya.

Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan adalah penting dilakukan. Sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam. Yang pada akhirnya kemampuan dapat menentukan dan meningkatkan makna hidup manusia dengan segala kompleksitas dan problemnya juga keindahannya. Apabila ini dapat terwujud niscaya pekerjaan di Rumah Sakit Semen Gresik bisa sukses dan semua permasalahan dapat terpecahkan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orang memiliki suatu kemampuan yang tinggi dalam mengenal masalah-masalah yang bernilai, mereka dapat memusatkan perhatian pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk memecahkannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja perawat, umur, jenis kelamin, dan pengalaman kerja. Plato berpendapat bahwa “*seseorang waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreatifitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia. Hal ini disebabkan kehilangan upaya dan telah merasa puas dengan keberhasilan yang diraihny.*” Dan pada penelitian ini didapatkan bahwa usia perawat sebagian besar usia 21-30 tahun. Dari jenis kelamin dari laporan penelitian yang dilakukan oleh J.Mac.Ewan dan Petersen, New Jersey, hasil penemuannya mengatakan bahwa, “*Dalam kelancaran ide, kaum wanita lebih unggul 40% dibandingkan kaum lelaki.*” Selanjutnya Jonhson O`Connor Foundation, mengemukakan bahwa, “*Rata-rata kemampuan dan bakat kreatif kaum wanita 25% lebih unggul dibanding dengan kaum pria* “. Dan penelitian ini didapatkan sebagian besar perawat perempuan. Dari pengalaman kerja, seseorang yang mempunyai pengalaman kerja lebih lama akan mempunyai kemampuan kerja lebih baik, dai pada penelitian ini didapatkan setengahnya dari responden mempunyai pengalaman kerja diatas 6 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian pada Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah sakit Semen Gresik diperoleh kesimpulan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan lebih mewujudkan kinerja perawat yang optimal sehingga akan mempengaruhi efektifitas kerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan pasien akan mendapatkan kepuasan.

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan dari 36 responden terdapat sebagian kecil tingkat kepuasan pasien dalam kategori sedang yaitu 3 orang (8%) dan hampir seluruhnya tingkat kepuasan pasien dalam kategori baik yaitu 33 orang (92%) .

Hasil penelitian yang diperoleh dari 36 responden di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dalam kategori baik terhadap kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan oleh perawat telah memenuhi harapan pasien.

Menurut Tse dan Watson (Tjiptono, 2001) :

$$\text{Kepuasan pelanggan} = f \frac{\text{Harapan} - \text{Kenyataan}}{(\text{exp ectation} - \text{perceived performance})}$$

Dari persamaan di atas diketahui bahwa ada dua variabel yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *performance* yang menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu:

- $P < E$: bila hal ini terjadi maka pelanggan mengatakan bahwa layanan yang diberikan jelek karena harapan pelanggan tidak terpenuhi, pelanggan tidak puas.
- $P = E$: pelanggan mengatakan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan, pelanggan puas.
- $P > E$: pelanggan mengatakan layanan yang telah diberikan telah memenuhi harapan, pelanggan sangat puas.

Beberapa faktor yang juga menentukan dalam mencapai tingkat kepuasan pasien adalah faktor eksternal dan internal. Untuk faktor eksternal mencakup manusia (*man*) yang meliputi *kualitas* dan *kwantitas* serta *material* yang terdiri dari fasilitas sarana dan prasarana. Sedangkan faktor internal terdiri dari pendidikan, umur, status kesehatan. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan pasien merupakan tolok ukur keberhasilan dalam pemberian pelayanan pada suatu Rumah Sakit, oleh karena itu pelayanan keperawatan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan atau pasien.

3. Hubungan kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1 Tabulasi silang kemampuan kerja perawat dan tingkat kepuasan pasien

Kemampuan kerja perawat	Tingkat	Kepuasan	pasien	Prosentase
	Baik	Sedang	Kurang	
Baik	92%	8%	0%	100%
Sedang	0%	0%	0%	0%
Kurang	0%	0%	0%	0%
Total	92%	8%	0%	100%
Hasil uji statistik $p= 0,003$		$r=0,444$		

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis hubungan kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik. Pengelolaan data menggunakan analisis *spearman rho correlation*. Hasil analisis *spearman rho correlation* didapatkan tingkat kemaknaan $p= 0,003$ artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik. Sedangkan nilai koefisien korelasi $r = 0,444$ yang artinya tingkat keeratn hubungan sedang antara kemampuan kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik.

Hasil analisis *spearman rho correlation* didapatkan adanya hubungan yang signifikan antara kemampuan kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan tingkat/hubungan sedang. Hal ini disebabkan karena pelayanan keperawatan di Rumah Sakit merupakan salah satu komponen yang dipakai sebagai indikator baik buruknya kinerja perawat di Rumah Sakit. Kondisi ini adalah rasional, mengingat bahwa tenaga profesi yang paling banyak di rumah sakit adalah perawat. Pelayanan keperawatan mempunyai karakteristik tersendiri yaitu pelayanan diberikan selama 24 jam secara terus-menerus, dengan demikian peran perawat adalah sangat besar dalam peningkatan mutu dan citra pelayanan di Rumah Sakit termasuk kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Singgih D. Gunarso (2004), kepribadian perawat yang baik adalah keadaan fisik yang sehat, penampilan menarik, jujur, riang, rendah hati, ramah, sopan santun, pandai bergaul dan mempunyai rasa humor. Kiat keperawatan lebih difokuskan kepada kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif dengan sentuhan seni dalam arti menggunakan kiat-kiat tertentu dalam upaya memberikan kepuasan dan kenyamanan pada pasien. Agar perawat dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu hendaknya perawat terus menerus meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya baik di bidang keperawatan maupun ilmu kedokteran, dengan mengikuti seminar, pelatihan atau bahkan mungkin melanjutkan pendidikan keperawatan ke tingkat yang lebih tinggi. Selain itu juga perawat harus menunjukkan sikap dan perilaku yang baik saat memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya dalam situasi dan kondisi apapun, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh perawat dan penerapannya terhadap asuhan keperawatan pada pasien dalam tingkat atau kategori baik dan lebih mewujudkan kinerja yang optimal sehingga diharapkan akan mempengaruhi efektifitas kerja maupun kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan pelayanan yang ramah dan santun, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan harapan.
2. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Bedah dan Anak serta Ruang Penyakit Dalam I didapatkan hampir seluruhnya dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan didalam

melaksanakan kegiatan pelayanan perawat bekerja sesuai dengan standar yang ada berdasarkan 5 aspek dimensi mutu yang meliputi : *tangible, responsiveness, reliable, assurance dan empathy.*

3. Hasil penelitian bahwa kemampuan kerja perawat baik, didapatkan tingkat kepuasan pasien baik dan tingkat kepuasan pasien sedang. Semakin perawat terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Saran

1. Perawat harus meningkatkan kemampuan diri dengan selalu mengikuti perkembangan dengan cara membaca literatur yang ada atau mengikuti pelatihan dan melaksanakan tugas dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab untuk meningkatkan profesionalitas dalam pemberian asuhan keperawatan.
2. Pelayanan keperawatan harus dipertahankan dan ditingkatkan agar pasien tetap merasa puas dan kembali menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Semen Gresik.
3. Pasien rawat inap di Rumah Sakit Semen Gresik dapat menyampaikan pendapatnya mengenai kemampuan kerja perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan pada kenyataan yang telah diterima, dengan cara pemberian kuesioner atau lembar kritik saran tentang kemampuan kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga kelak dapat terwujud pelayanan rawat inap yang bermutu di Rumah Sakit Semen Gresik.

KEPUSTAKAAN

- Arikunto,S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- AA Mangkunegara (2000). *Managemen Kinerja Sumber Daya Manusia*.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Garpersz, Vincent (2002). *Total Quality Managemen*, Cetakan kedua, Jakarta: PT GramediaPustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P (2001). *Managemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Buddy (2000). *Total Quality Managemen Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Djembatan.
- Mangunharjana A M (2006). *Mengembangkan Kreatifitas*, terjemahan dari David Cambell Kanisius. Yogyakarta.
- Nursalam (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Philip Kotler (2004). *Marketing Management*, Prentice-Hall Inc, Noth Western University.
- Supriyadi, Dedy (1996). *Kreativty Kebudayaan dan Perkembangan IPTEK*, Bandung: Alfabeta.
- Sujana, Endang (2008). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Guru dalam Proses Belajar Mengajar Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Sahlan, Sulaiman (2008). *Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia*, Bandung.

Supranto. J. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Saifuddin A (2001). *Reliabilitas dan Validitas*, Cetakan ketiga, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sulaiman, Wahid (2005). *Statistik Non Parametrik Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS*, Yogyakarta: Andy.

Sugiono, Wibowo (2001). *Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya*.

Singgih (2001). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Cetakan kedua, Jakarta: Elek Media Komputindo.

Soeparto, Taat Putra dan Haryono (2000). *Metode Penelitian dan Penulisan Skripsi*, Surabaya.

Tjiptono, Fandy (2001). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andy.

Usman, M. Uzer (2007). *Menjadi Guru Profesional*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Fahrie. [www Wordpress.com/Pengertian-Perawat/](http://www.Wordpress.com/Pengertian-Perawat/)tanggal 11 Maret 2011 jam 11.30.