
MEKANISME PELAYANAN DAN PENERTIBAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH

*Mechanism of Service and Control of BPJS Patient at Meuraxa Regional Hospital
of Banda Aceh*

Nasruddin¹⁾, Nur Anisah, M.Si²⁾

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Syiah Kuala

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Mekanisme Pelayanan dan Penertiban Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh”. Tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan dan penertiban pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. BPJS sebagai penyelenggara jaminan sosial berkewajiban memberikan sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bermutu. Sistem pelayanan rujukan berjenjang menjadi tantangan yang kerap dihadapi oleh pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit yang mengakibatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan kurang maksimal sehingga diperlukan penertiban pasien BPJS Kesehatan yang menggunakan fasilitas kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, yaitu percakapan langsung dan tatap muka (*face to face*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah cukup baik, terlihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh setiap pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung ke rumah sakit. Mekanisme penertiban pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh pasien BPJS Kesehatan diharuskan melakukan

dua kali pendaftaran di loket verifikasi BPJS Kesehatan, yaitu pendaftaran di loket verifikasi BPJS Kesehatan dan pendaftaran di loket umum rumah sakit. Dalam dua loket tersebut, pasien BPJS Kesehatan harus menunggu antrian yang membutuhkan waktu cukup lama, mengingat banyaknya pasien BPJS Kesehatan dan terbatasnya waktu pelayanan pendaftaran yang hanya sampai jam 10.00 WIB di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, maka pihak rumah sakit mengarahkan pasien ke pelayanan Unit Gawat Darurat dengan status pasien umum.

Kata Kunci: Pelayanan, Penertiban, Pasien BPJS

ABSTRACT

This research entitled "Mechanism of Service and Control of BPJS Patient at Meuraxa Regional Hospital of Banda Aceh". Intention of research to be executed is to know how mechanism of service and publisher of patient BPJS at home public pain of Area of Meuraxa of Town of Banda Aceh. BPJS as organizer of social security is obliged to give the medium of health service to certifiable society. System of Service of reference have ladder to become the frequent challenge faced by patient of BPJS Health at home pain resulting quality of service of BPJS Health less be maximal is so that needed by publisher of patient of BPJS Health using health facility at home pain. This research use the method qualitative with the descriptive approach with the source of data of primary and data sekunder. Technique of data collecting by conducting interview, that is direct conversation and look in the face to face. Result of research indicate that the mechanism of service of patient of BPJS Health at home public pain of Area of Meuraxa of Town of Banda Aceh can be told by have good enough, seen from service process which not circumvent and easy to comprehended by each;every patient of BPJS Health paying a visit to hospital. mechanism of Publisher of patient of BPJS Health at home public pain of Area of Meuraxa of Town of Banda of Aceh of patient of BPJS Health obliged to conduct twice registration counter of verification of BPJS Health, that is registration counter of verification of BPJS of Health and registration public counter of hospital. In two the counter,patient of BPJS Health have to await the queue requiring time sufficiently long, considering to the number of patient of BPJS Health and the limited time of registration service

which only until clock 10.00 WIB at home public pain of Area of Meuraxa of Town of Banda Aceh, hence side the hospital instruct the patient to service of intensive care unit with the public patient.

Keywords: Service, Control, Patient of BPJS

PENDAHULUAN

BPJS sebagai penyelenggara jaminan sosial berkewajiban memberikan penyediaan sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam menentukan cara yang paling efektif untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan banyaknya jumlah peserta BPJS kesehatan secara nasional dan sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang relatif singkat.

Sistem pelayanan rujukan berjenjang menjadi tantangan yang kerap dihadapi pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit. Salah satunya di Rumah Sakit

Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, pasien peserta BPJS kesehatan sebelum berobat ke rumah sakit atau dokter spesialis wajib terlebih dahulu ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang telah ditunjuk, yaitu di puskesmas, dokter keluarga, atau klinik untuk mendapatkan surat rujukan, hal ini berpengaruh dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Setiap pasien memiliki perspektif berbeda mengenai mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Sebagian besar hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS.

Kurangnya sarana fisik yang membuat pelayanan BPJS kurang maksimal. Dari adanya program BPJS mengakibatkan kualitas pelayanan BPJS menurun karena banyaknya aturan baru yang membuat pelayanan tidak maksimal, seperti ada beberapa resep obat yang harus dibeli di luar rumah sakit. Terbatasnya fasilitas BPJS kesehatan yang kurang menunjang pelayanan BPJS di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Kemudian keluhan yang berkaitan dengan pemeriksaan yang hanya bisa dilakukan di satu jenis pelayanan saja, seperti pasien yang mengeluh sakit gigi hanya bisa berobat pada poli gigi, pasien tidak dapat berobat pada pelayanan kesehatan yang lainnya. Apabila pasien ingin berobat pada pelayanan kesehatan yang lainnya harus membawa surat rujukan dari puskesmas setempat atau pasien diwajibkan untuk membayar uang administrasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: **“Mekanisme Pelayanan dan Penertiban Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi, artinya teori-teori yang banyak diaplikasikan dalam konteks hubungan antarpribadi, yakni proses komunikasi yang terjadi antara dua orang, baik yang langsung maupun yang menggunakan media tertentu. Unit analisis atau objek yang dibahas dan diteliti pun pada sekitar hubungan interaksional antar dua orang tersebut. Teori komunikasi antarpribadi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji adalah teori kompetensi komunikasi (Kurniawati, 2014:81).

Menurut Verderber, komunikasi antarpribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna (Ganiem dan Budyatna, 2011:14). Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-

orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Sedangkan menurut Kurniawati (2014:2) mengatakan melalui komunikasi antarpribadi anda berinteraksi dengan orang lain, mengenal mereka dan diri anda sendiri, dan mengungkapkan diri sendiri kepada orang lain. Komunikasi antarpribadi mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Suatu pesan yang dikomunikasikan, bermula dari diri seseorang.

LANDASAN KONSEPTUAL

Mekanisme pada dasarnya merupakan sebuah kata serapan yang berasal dari bahasa Yunani, yaitu kata *mechane* yang artinya sebuah instrumen, perangkat beban, peralatan, perangkat, dan sedangkan kata *mechos* yang artinya sebuah metode, sarana, dan teknis menjalankan suatu fungsi.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Penertiban dalam pemanfaatan ruang adalah usaha atau kegiatan untuk mengambil tindakan agar pemanfaatan ruang sesuai rencana dapat terwujud. Kegiatan penertiban dapat dilakukan dalam bentuk penertiban langsung dan penertiban tidak langsung.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terdiri dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dan Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan agar semua warga negara Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan warga negara yang layak.

Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh adalah pusat pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Aceh khususnya dan untuk pasien yang berada di Kota Banda Aceh pada umumnya. Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kota Banda Aceh. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit Kelas B berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor:1519/Menkes/SK/X/2010, tentang Persetujuan Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh dari Kelas C menjadi Kelas B. Pada Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh memiliki 40 dokter spesialis.

LANDASAN TEORETIS

Landasan teoretis merupakan bagian yang akan membahas tentang uraian pemecahan masalah yang akan ditemukan pemecahannya melalui pembahasan-pembahasan secara teoritis. Di dalam penggunaannya, teori dapat memperkuat pernyataan yang telah dikemukakan sebelumnya. Teori yang digunakan harus dapat mendiskusikan pertautan fenomena, masalah, metodologi, dan filosofis penelitian secara interaktif.

Teori komunikasi antarpribadi, artinya teori-teori yang banyak diaplikasikan dalam konteks hubungan antarpribadi, yakni proses komunikasi yang terjadi antara dua orang, baik yang langsung maupun yang menggunakan media tertentu. Unit analisis atau objek yang dibahas dan diteliti pun pada sekitar hubungan interaksional antar dua orang tersebut. Teori komunikasi antarpribadi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji adalah teori kompetensi komunikasi.

Teori kompetensi komunikasi adalah suatu kemampuan untuk memilih perilaku komunikasi yang cocok dan efektif bagi situasi tertentu. Sedangkan kompetensi komunikasi antarpribadi memungkinkan dan membolehkan seseorang mencapai tujuan komunikasinya tanpa menyebabkan orang lain kehilangan muka dibuatnya. Model yang sering digunakan untuk menjelaskan kompetensi ini adalah model komponen yang meliputi tiga komponen, yakni pengetahuan (sebagai pemilihan perilaku apa yang digubahkan untuk situasi tertentu), keahlian (kemampuan mengaplikasikan perilaku tadi pada situasi yang sama, dan motivasi (memiliki hasrat untuk berkomunikasi dengan membawa sifat-sifat seseorang yang ahli dibidangnya).

Model komponen dalam teori kompetensi komunikasi mensyaratkan bahwa komunikator harus memahami kemampuan komunikasi praktis yang sesuai dengan situasi, memiliki kemampuan untuk mengungkapkan komunikasi secara aplikatif, dan berkeinginan untuk berkomunikasi dengan efektif sesuai dengan karakter yang sesuai. Teori-teori antarpribadi umumnya memfokuskan pengamatannya pada bentuk-bentuk dan sifat hubungan (*relationship*), interaksi, dan karakteristik komunikator.

Komunikasi antarpribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Melalui komunikasi antarpribadi anda berinteraksi dengan orang lain, mengenal mereka dan diri anda sendiri, dan mengungkapkan diri sendiri kepada orang lain. Komunikasi antarpribadi mempengaruhi

komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Suatu pesan yang dikomunikasikan, bermula dari diri seseorang.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara sejahtera. Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Penertiban dilakukan melalui mekanisme penegakan hukum yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan penertiban tidak langsung dilakukan dalam bentuk sanksi disinsentif, antara lain melalui pengenaan retribusi secara progresif atau membatasi penyediaan sarana dan prasarana lingkungannya.

BPJS merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yang akan dilakukan yakni di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yang beralamatkan di jalan Soekarno-Hatta Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh (23238), Telp/Faks (0651) 43097/43095, dengan email; rsum@bandaacehkota.go.id.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretasi (menggunakan penafsiran) yang melibatkan banyak metode dalam menelaah masalah penelitian (Solatun dan Deddy, 2007:5). Penelitian kualitatif adalah sebuah proses inkuiri yang menyelidiki masalah-masalah sosial dan kemanusiaan dengan tradisi metodologi yang berbeda. Berdasarkan data-data yang tampak sebagaimana adanya dan tertuju pada pemecahan masalah.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, seperti keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, dan kegiatan seperti apa adanya. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) populasi yang sedang diteliti (Kriyantono, 2006:59).

Berdasarkan data-data yang tampak sebagaimana adanya dan tertuju pada pemecahan masalah. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang meneliti keadaan sekarang berdasarkan data-data yang lebih berupa kata-kata bukan angka yang disusun dalam bentuk cerita atau peristiwa. Kriteria informan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini. Informan kunci dalam penelitian ini, yaitu kepala bidang keperawatan dan kepala tim yang secara khusus menangani pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebanyak 3 (tiga) orang.

Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi lebih lanjut walaupun tidak langsung terlibat dalam pelayanan dan penertiban yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini, yaitu perawat yang secara khusus menangani pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebanyak 4 (empat) orang.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan |
|----|---------------------------|---------------------------|
| 1. | Elfira Wahyuni, SKM | Kepala Bidang Keperawatan |
| 2. | Ns. Sri Mushalina, S.Kep | Kepala Tim I |
| 3. | Ns. Sri Ratna Dewi, S.Kep | Kepala Tim II |
| 4. | Suryadi Hamdani, Amd. Kep | Perawat |
| 5. | Ns. Annadia, S.Kep | Perawat |
| 6. | Ns. Risma, S.Kep | Perawat |
| 7. | Erlinda Melisa, Amd. Kep | Perawat |

Teknik pengumpulan data merupakan pekerjaan yang penting dalam meneliti. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh dan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti dan membahas mengenai data-data yang diperoleh dari lapangan. Bab ini membahas dan melihat bagaimana mekanisme pelayanan dan penertiban pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

Mekanisme pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah cukup baik, karena terlihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh setiap pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Setiap pasien BPJS Kesehatan tidak boleh lagi langsung berobat ke rumah sakit atau ke

fasilitas kesehatan tingkat lanjutan kecuali dalam keadaan gawat darurat menjadi satu *emergency*.

Mekanisme penertiban pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh pasien BPJS Kesehatan diharuskan melakukan dua kali pendaftaran di loket verifikasi BPJS Kesehatan, yaitu pendaftaran di loket verifikasi BPJS Kesehatan dan pendaftaran di loket umum rumah sakit. Dalam dua loket tersebut, pasien BPJS Kesehatan harus menunggu antrian yang membutuhkan waktu cukup lama, mengingat banyaknya pasien BPJS Kesehatan dan terbatasnya waktu pelayanan pendaftaran yang hanya sampai jam 10.00 WIB di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, maka pihak rumah sakit mengarahkan pasien ke pelayanan Unit Gawat Darurat dengan status pasien umum.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian bab bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa :

Mekanisme pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah cukup baik, karena terlihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh setiap pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Setiap pasien BPJS Kesehatan tidak boleh lagi langsung berobat ke rumah sakit atau ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan kecuali dalam keadaan gawat darurat menjadi satu *emergency*.

Mekanisme penertiban pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh pasien BPJS Kesehatan diharuskan melakukan dua kali pendaftaran di loket verifikasi BPJS Kesehatan, yaitu pendaftaran di loket verifikasi BPJS Kesehatan dan pendaftaran di loket umum rumah sakit. Dalam dua loket tersebut, pasien BPJS Kesehatan harus menunggu antrian yang membutuhkan waktu

cukup lama, mengingat banyaknya pasien BPJS Kesehatan dan terbatasnya waktu pelayanan pendaftaran yang hanya sampai jam 10.00 WIB di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, maka pihak rumah sakit mengarahkan pasien ke pelayanan Unit Gawat Darurat dengan status pasien umum.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas telah dipaparkan hasil yang dicapai dan diketahui dalam penelitian ini. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk dapat mengurangi permasalahan terkait antrian yang panjang tersebut, sebaiknya pendaftaran pada loket verifikasi BPJS Kesehatan dibuat secara digital dengan mengenali barcode pada kartu BPJS Kesehatan masing-masing peserta sehingga tidak akan terjadi antrian pada loket verifikasi, karena proses verifikasi digital hanya diperlukan dalam waktu kurang lebih 1 menit.

Bagi perawat, disarankan untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga dapat memberikan pelayanan dan penertiban yang lebih optimal bagi pasien BPJS Kesehatan yang ingin berobat di rumah sakit.

Bagi pasien, disarankan untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ganiem, Leila Mona dan Budyatna, Muhammad. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawati, Nia Kania. (2014). *Komunikasi Antarpribadi; Konsep dan Teori Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis; Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Solatun dan Deddy Mulyana. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.