

ANALISIS KEPATUHAN PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) PADA PEKERJA KELISTRIKAN DI PT. ANGKASA PURA I SEMARANG TAHUN 2016

Nadhya Rizky Pradipta, Bina Kurniawan, Siswi Jayanti

Bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email: nadhyarp28@gmail.com

Abstract : One of the industrial accidents that often cause fatalities is electrical accident. Compliance to Standard Operational Procedure (SOP) has an important role in create electrical safe work. PT. Angkasa Pura I Semarang have electrical department that will supply of electricity for airport operational facilities for 24 hours with about 1100 kVA usage. This study aimed to analyze the compliance of electrical technician on SOP implementation in PT. Angkasa Pura I Semarang. This research is descriptive qualitative in-depth interviews and observation. The subject of this study amounted to 8 electrical technicians as key informants and 2 as triangulation informants (Safety Management System Section Head and Electricity Supervisor). The results showed electrical technician have had knowledge about SOP and also understand of their personal duties, electrical technician have positive attitude about SOP that every workers have to work based on SOP and also have positive perception about SOP from their assumption the importance of SOP, the availability of SOP and PPE are quite complete but especially for some PPE need to be upgrade more, supervisor has important role at work, to do assistance with their workers, but only for some specific tasks. The conclusion of this study is the compliance of electrical technician on SOP implementation at daily work is good, otherwise the compliance on maintenance activities still need to be improved. It is because the educational background of all the workers is Electrical Vocational High school. Eventhough, for maintanance job, technician often careless to comply the SOP. Companies need to increase supervision to discipline every workers behavior in order to always follow the work step in SOP for every kind of tasks and also provide the supporting facilities for example PPE.

Keywords : compliance, Standard Operational Procedure (SOP), electrical technician

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan salah satu aspek perlindungan tenaga kerja yang diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003. Keselamatan kerja adalah sarana utama untuk pencegahan kecelakaan, cacat dan kematian sebagai akibat kecelakaan kerja. Keselamatan kerja yang baik adalah pintu gerbang bagi keamanan tenaga kerja. Keselamatan kerja menyangkut segenap proses produksi dan distribusi, baik barang maupun jasa.¹ Menurut International Labour Organization (ILO) setiap tahun terjadi 1,1 juta kematian yang disebabkan oleh penyakit atau kecelakaan akibat hubungan pekerjaan. Sekitar 300.000 kematian terjadi dari 250 juta kecelakaan dan sisanya adalah kematian akibat penyakit akibat hubungan pekerjaan. Berdasarkan data International Labour Organization (ILO) tahun 2013, 1 pekerja di dunia meninggal setiap 15 detik karena kecelakaan kerja dan 160 pekerja mengalami sakit akibat kerja.²

Penyebab kecelakaan kerja di industri secara umum dikategorikan menjadi dua, yaitu *unsafe act* (perilaku tidak aman) dan *unsafe condition*

(kondisi tidak aman), namun faktor yang paling dominan menyebabkan kecelakaan kerja adalah *unsafe act*. Berdasarkan penelitian DuPont, 96% kecelakaan kerja disebabkan *unsafe act* dan 4% disebabkan *unsafe condition*. Hasil penelitian selama 10 tahun tersebut mencerminkan bahwa *unsafe act* menyebabkan atau memberi kontribusi di hampir semua kecelakaan kerja.³

Salah satu kecelakaan kerja industri yang sering kali menimbulkan korban jiwa adalah kecelakaan listrik. Seperti yang diunggah detik.com (Minggu 14/2/2016) "Kecelakaan kerja terjadi di Jl Cikarang-Cibarusah RT 03/06 Pasirgombang, Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi. Enam orang tersengat listrik saat hendak memasang tiang telekomunikasi dan dua di antaranya tewas."⁴

Bahaya listrik perlu dijadikan perhatian karena termasuk jenis bahaya yang tidak dapat dideteksi dan tidak memberikan sinyal terlebih dahulu. Selain itu listrik menjadi kebutuhan penting bagi setiap perusahaan di berbagai sektor. Ada tiga resiko yang diakibatkan oleh listrik, antara lain kesetrum (sengatan listrik), panas atau kebakaran, dan ledakan.

Kemudian upaya pengendalian kecelakaan dapat dilakukan dengan menggunakan hierarki control. Upaya pengendalian ke 4 yaitu *administrative control* diantaranya adalah menerapkan *Standard Operational Procedure (SOP)* atau standar prosedur kerja yang merupakan petunjuk khusus dalam proses kerja dengan memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan kerja. Prosedur kerja adalah ukuran layanan tertentu yang dipakai sebagai patokan oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya.⁵

Kepatuhan adalah sejauh mana perilaku seorang pekerja sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh atasannya. Kepatuhan merupakan salah satu bentuk perilaku yang dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu *predisposing factors*, *enabling factors*, dan *reinforcing factors*. Kepatuhan mengikuti SOP memiliki peran penting dalam menciptakan keselamatan di tempat kerja. Pada dasarnya perilaku tidak patuh terhadap SOP atau operasi, seperti menjalankan mesin atau peralatan tanpa wewenang, mengabaikan peringatan, kesalahan, peralatan yang digunakan tidak sesuai, tidak menggunakan APD atau dengan kata lain tidak mengikuti SOP yang benar.⁶

PT. Angkasa Pura 1 Semarang telah menjalankan SMK3 berdasarkan PP No. 50 tahun 2012. PT. Angkasa Pura I Semarang memiliki unit kelistrikan yang berfungsi menyediakan listrik untuk fasilitas operasional bandara selama 24 jam dengan pasokan listrik sebesar 1100 kVA. Tingginya aktivitas penerbangan menyebabkan penggunaan listrik merupakan hal yang penting sehingga pekerja listrik dituntut untuk memelihara fasilitas listrik secara maksimal.

Kecelakaan kerja pada teknisi listrik masih ada yaitu berupa tersengat listrik dan tergores namun masih dalam kategori *minor injury*. Pihak unit telah menyediakan SOP yang telah diberlakukan untuk tiap jenis pekerjaan dan dilengkapi dengan Lembar Instruksi Kerja (LIK) dan sudah disosialisasikan ke seluruh teknisi listrik. Dengan mematuhi tahapan yang ada dalam SOP pada saat melakukan pekerjaan maka akan membuat pekerjaan tersebut menjadi lebih mudah, hemat waktu, memberikan hasil kerja yang baik serta yang terpenting adalah melindungi keselamatan tenaga kerja.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai analisis kepatuhan

pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) pada pekerja kelistrikan di PT. Angkasa Pura I Semarang tahun 2016.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptifkualitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan utama dalam penelitian ini adalah teknisi listrik PT. Angkasa Pura I Semarang berjumlah 8 orang. Sedangkan informan triangulasi berjumlah 2 orang yaitu 1 orang dari *Safety Management System Section Head* dan satu orang *Team Leader Electrical Facilities* yang sekaligus menjabat sebagai kepala pengawas kelistrikan.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi metode pengumpulan data dengan menggunakan data hasil

observasi lapangan, wawancara, sumber pustaka dan pendokumentasian saat observasi lapangan dilakukan

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan tentang ketersediaan dan pemenuhan SOP oleh informan utama, didapatkan hasil bahwa dokumen prosedur kerja yang disediakan untuk tiap jenis pekerjaan sudah lengkap. Secara keseluruhan berdasarkan observasi dengan melakukan pengecekan terhadap SOP atas aktivitas pemeliharaan rutin/harian, pekerja sudah menerapkan prosedur SOP, sementara untuk pekerjaan khusus seperti perbaikan ataupun penggantian *sparepart* pekerja melakukan pekerjaan atas dasar keterampilan dan kebiasaan masing-masing sehingga tidak memperhatikan tahapan SOP

B. Faktor Pemudah

1. Pengetahuan Pekerja terhadap SOP

Pengetahuan pekerja terhadap SOP sudah cukup baik. Seluruh informan utamamengetahui apa yang dimaksud SOP, tujuan dan manfaat yang diberikan apabila bekerja sesuai dengan SOP namun pemahaman SOP

untuk setiap pekerjaan hanya secara garis besar saja. Informan triangulasi berpendapat mengenai pengetahuan yang dimiliki pekerja tentang SOP, bahwa pekerja mengetahui pengertian, tujuan, dan manfaat dari SOP. Dari segi pemahaman pekerja tentang SOP kedua informan berpendapat bahwa pekerja memahani garis besarnya saja dari tahapan SOP tersebut, sehingga pada saat di lapangan ada beberapa pekerja yang terkadang masih lupa atau melewatkan beberapa tahapan SOP.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian lain yaitu adanya hubungan dan korelasi yang kuat antara pengetahuan dan praktik penerapan prosedur keselamatan di PT. Bina Guna Kimia Ungaran tahun 2006, menyatakan bahwa praktik yang baik dimiliki oleh pekerja dengan tingkat pengetahuan yang baik.⁷ Serta sejalan dengan hasil penelitian Alma yang membuktikan bahwa pengetahuan berhubungan dengan kepatuhan petugas terhadap prosedur tetap pelayanan ISPA di 7 puskesmas pelaksana QA di Kota Palembang Sumatera Selatan.⁸

2. Sikap Pekerja terhadap SOP

Sikap merupakan produk dari proses sosialisasi dimana seseorang bereaksi sesuai dengan rangsang yang

diterimanya.⁹ Sikap merupakan salah satu faktor predisposisi seseorang untuk bertindak atau berperilaku positif.⁶

Berdasarkan hasil wawancara mendalam diketahui informan utama setuju tentang diberlakukannya SOP karena memberikan dampak yang baik bagi hasil kerja dan melindungi pekerja dari bahaya. Informan memiliki respon positif bahwa memang seharusnya dan sebuah kewajiban pekerja patuh terhadap SOP, serta setuju apabila diberlakukan sanksi bagi pelanggaran terhadap SOP. Saat informan menemukan rekan mereka yang melakukan tidak aman seperti melalaikan SOP dan tidak menggunakan APD, seluruh informan memiliki tindakan yang sama yaitu memberitahu dan menegurnya.

Hasil wawancara ini sesuai dengan hasil yang didapat pada wawancara mendalam pada informan triangulasi dimana pekerja telah memiliki respon yang positif terhadap SOP, dan berusaha untuk selalu mematuhi prosedur kerja dalam SOP karena memudahkan pekerja dalam melakukan pekerjaan. Dapat diartikan pekerja sudah memiliki sikap yang positif.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Alma yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna

antara sikap dengan kepatuhan petugas kesehatan terhadap Prosedure tetap pelayanan ISPA di 7 Puskesmas pelaksana QA di Kota Palembang.⁸ Hal ini juga sejalan dengan teori Lancaster yang menyatakan terdapat hubungan antara sikap dengan kecenderungan untuk celaka. Dengan mengubah sikap seseorang maka akan dapat mengubah perilakunya, salah satu bentuk perilaku aman adalah kepatuhan dalam mengikuti prosedur kerja

3. Persepsi Pekerja terhadap SOP

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa pentingkah SOP terhadap pelaksanaan suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama, seluruhnya berpendapat bahwa menerapkan SOP itu suatu hal yang penting dan harus karena SOP dinilai memberikan banyak manfaat seperti, melindungi pekerja dari bahaya, meminimalisir kecelakaan dan kerusakan serta memudahkan pekerja dalam melakukan *maintenance*.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh informan triangulasi dimana kedua informan berpendapat bahwa pekerja menganggap penting adanya SOP karena pekerja membutuhkannya, sehingga dapat dikatakan pekerja sudah mengerti dan melakukan tindakan dengan baik. Subjek telah

memiliki persepsi yang baik terhadap SOP.

Hasil jurnal penelitian lain juga membuktikan adanya pengaruh antara persepsi dengan kepatuhan perawat dalam melaksanakan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri yang dilakukan oleh Nazvia Natasia, dkk tahun 2014. Semakin positif persepsi karyawan SOP maka kepatuhan pelaksanaan SOP cenderung semakin tinggi dan sebaliknya.¹⁰

C. Analisis Faktor Pemungkin

1. Ketersediaan SOP

Ketersediaan atau adanya standar operasional prosedur merupakan bagian dari peralatan yang sering disebut juga perlengkapan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang ketersediaan SOP di unit kerja mereka berpendapat bahwa unit kelistrikan sendiri telah tersedia SOP dalam berbagai 2 bentuk, yaitu berbentuk lembaran-lembaran yang dijadikan satu seperti buku dan SOP alat yang di tempel pada panel listrik dan genset. Hasil analisis dengan pendekatan kualitatif yang juga dilakukan untuk membuktikan jawaban melalui observasi dengan menggunakan lembar checklist, memang SOP dan LIK sudah tersedia

dan dinilai cukup lengkap begitu juga yang diutarakan oleh informan triangulasi.

Dalam penelitian ini jika SOP tidak ada maka pekerja pun tidak akan melaksanakan prosedur kerja yang diinginkan. Adapun asumsi menurut peneliti sendiri tentang adanya hubungan antara ketersediaan SOP terhadap kepatuhan pelaksanaan SOP yaitu mengingat peranan sarana dalam setiap tindakan itu sangat penting dimana dengan adanya acuan dalam bekerja maka akan membuat tindakan seseorang menjadi sistematis dan sama. Selain itu, menurut Suma'mur bahwa suatu perusahaan harus memiliki aturanyang jelas tentang penerapan K3, dan aturan tersebut harus pula diketahui oleh setiap pekerja.¹¹

2. Ketersediaan APD

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, APD sudah disediakan cukup lengkap dari segi kelengkapan jenisnya, namun untuk penyediaannya masih belum memadai karena jumlahnya masih terbatas dan APD digunakan secara bergantian. Sejalan dengan pernyataan salah satu informan triangulasi yang membenarkan jika APD yang disediakan masih kurang karena dari pihak manajemen terkait masih belum mengajukan untuk

pengadaan. Namun dari sisi fasilitas baik dari sisi informan utama maupun triangulasi berpendapat bahwa fasilitas cukup lengkap, meliputi *safety shoes, safety vest, google, gloves, earplug, wearpack, helm, dan safety belt*.

Berdasarkan Permenakertrans nomor PER.08/MEN/VII/2010 tentang alat pelindung diri bahwa pengusaha wajib menyediakan APD bagi pekerja/buruh di tempat kerja. Pendapat dikemukakan oleh Bandura dalam Syaaf yang menyatakan bahwa ketersediaan APD merupakan faktor lingkungan yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang, bila pekerja menggunakan APD yang ada maka dapat mencegah resiko dan bahaya di tempat kerja.¹²

Adapun asumsi menurut peneliti sendiri tentang adanya hubungan antara ketersediaan APD dengan kepatuhan pekerja mengikuti SOP. Melalaikan penggunaan APD bisa dikatakan juga melalaikan SOP karena didalam dokumen SOP sudah tertera rincian peralatan yang dibawa dan dikenakan termasuk *personal protector*, karena tiap pekerjaan membutuhkan peralatan yang berbeda.

D. Analisis Faktor Penguat Peran Pengawas

Dari hasil wawancara mendalam informan berpendapat bahwa bentuk

pengawasan yang dilakukan seperti pendampingan internal pada saat melakukan pekerjaan dan pendampingan jarak jauh melalui radio. Namun untuk pendampingan belum secara rutin untuk semua pekerjaan, hanya untuk situasi dan pekerjaan tertentu saja seperti *trouble shooting*, ada perbaikan alat, dan penggantian sparepart, sedangkan untuk pendampingan saat pekerjaan rutin kegiatan pengawasan masih rendah.

Kemudian dilakukan *crosscheck* pada informan triangulasi yang didapat bahwa pengawasan melalui Inspeksi, kegiatannya keliling, langsung menemui orang yang sedang bekerja. Memang benar pendapat informan utama bahwa pengawasan masih rendah, dibuktikan dengan pernyataan informan triangulasi bahwa tenaga pengawas memang masih kurang sehingga pendampingan tidak intensif untuk setiap pekerjaan.

Pendapat lain yang sejenis menyatakan bahwa kepatuhan (*compliance*) akan menghasilkan perubahan tingkah laku yang sementara karena seseorang cenderung untuk kembali kepada pandangan lama atau perilaku semula jika pengawasan kelompok mengendur atau bila pindah dari kelompoknya. Hasil penelitian tentang kepatuhan petugas terhadap

prosedur mutu laboratorium sesuai ISO/IEC 17025 di Laboratorium BTKL Palembang Tahun 2010 membuktikan adanya hubungan yang bermakna antara pengawasan dengan kepatuhan petugas, petugas yang memiliki pengawasan yang baik 10,667 kali akan patuh dibandingkan dengan petugas yang memiliki pengawasan yang kurang.¹³

E. Analisis Kepatuhan Pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) pada Pekerja Kelistrikan

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa perilaku kepatuhan teknisi listrik dalam melaksanakan SOP mereka sudah mengetahui apa itu SOP dan paham dengan tahapan SOP untuk setiap pekerjaan secara garis besar. Namun kepatuhan tersebut masih bersifat rancu karena kepatuhan bisa dikatakan baik karena dalam pekerjaan pemeliharaan sehari-hari teknisi patuh dan bekerja sesuai SOP, tetapi untuk pekerjaan perbaikan beberapa teknisi masih bekerja karena keterampilan dan kebiasaan masing-masing karena tidak melihat tahapan kerja berdasarkan apa yang tercantum dalam SOP.

KESIMPULAN

1. Faktor Pemudah

a. Pengetahuan informan utama

mengenai pengertian, manfaat dan tujuan, serta pemahaman terhadap SOP sudah mengetahui secara baik.

- b. Sikap informan utama mengenai SOP setuju dan menunjukkan respon positif jika bekerja harus patuh menerapkan SOP dan adanya sanksi dalam pelanggaran SOP, begitu pula apabila menemukan perilaku tidak aman mereka akan saling mengingatkan,
- c. Persepsi informan utama mengenai SOP sudah mencerminkan respon positif karena seluruh informan telah menganggap penting tentang SOP, apabila tidak menerapkan maka akan berdampak buruk atas hasil kerja dan keselamatan dirinya sendiri.

2. Faktor Pemungkin

- a. Ketersediaan SOP di unit kerja sudah tersedia secara lengkap meliputi *Standar Operational Procedure*, Lembar Instruksi Kerja, dan Prosedur Mutu yang disediakan dalam bentuk buku sehingga mudah untuk dibaca kembali. Buku SOP disediakan dalam jumlah terbatas dan diletakkan di kantor karena kesehariannya pekerja tidak membawa SOP selama bekerja.
- b. Fasilitas APD yang disediakan cukup lengkap meliputi *safety*

shoes, wearpack, google, earplug, vest, gloves, helmet dan safety belt. Namun dalam mekanisme pemakaian APD masih secara bergantian sesuai shift, kecuali *safety shoes* pekerja mendapatkan masing-masing.

3. Faktor Penguat

Pengawasan yang dilakukan berupa pendampingan dan inspeksi, namun kegiatan tersebut masih belum rutin dilakukan untuk semua pekerjaan karena pengawas hanya melakukan pendampingan untuk pekerjaan tertentu saja.

4. Analisis kepatuhan pelaksanaan SOP pada pekerja listrik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui kepatuhan tersebut bisa dikatakan baik karena dalam pekerjaan pemeliharaan sehari-hari teknisi patuh dan bekerja sesuai SOP, tetapi untuk pekerjaan perbaikan beberapa teknisi masih bekerja karena keterampilan dan kebiasaan masing-masing karena tidak melihat tahapan kerja berdasarkan apa yang tercantum dalam SOP.

SARAN

1. Bagi PT. Angkasa Pura I Semarang
 - a. Hendaknya meningkatkan pengawasan terhadap pekerja *maintenance*.

- b. Perlu ditingkatkan pelatihan dan sosialisasi terkait K3 termasuk pentingnya bekerja sesuai SOP dan penggunaan APD secara menyeluruh dan merata untuk semua pekerja.
2. Bagi Pengawas Unit Kelistrikan
 - a. Perlu meningkatkan lagi sistem pengawasan menjadi lebih intens melalui pendampingan untuk setiap jenis pekerjaan.
 - b. Perlu memantau perilaku pekerja dalam menerapkan SOP dan APD setiap melakukan pekerjaan dari awal sampai pekerjaan itu selesai
 3. Bagi *Safety Manajemen System Section*
 - a. Perbanyak media promosi K3 seperti poster atau papan pengumuman sebagai pengingat bagi pekerja untuk selalu kerja aman dan selamat.
 - c. Hendaknya pihak *Safety Management System* menyusun Standar Prosedur Keselamatan Listrik yang memuat aspek K3 secara lebih rinci.
 4. Bagi Pekerja Listrik
 - a. Perlu dicermati kembali untuk selalu mengikuti aturan dan tahapan yang tercantum dalam SOP, supaya salah satu step tidak terlewat.
 - b. Diharapkan mampu menjadi contoh bagi teknisi lainnya untuk bekerja secara benar, patuh dalam mengikuti SOP.
 5. Bagi peneliti lain
 - a. Sebaiknya melakukan eksplorasi yang lebih dalam terkait dengan pelaksanaan SOP pekerjaan listrik dan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Suma'mur, PK. *Hygiene Perusahaan dan Keselamatan Kerja, Cetakan Kedua*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung; 1996.
2. Puskesja, DR. *Kecelakaan di Industri*. 2002.
3. Dupont. NOT WALKING THE TALK: DuPont 's Untold Safety Failures. 2005; (September). Available from: <http://assets.usw.org/resources/hse/resources/Walking-the-Talk-Duponts-Untold-Safety-Failures.pdf>
4. Amelia, Mei. <http://news.detik.com/berita/314162/9/6-orang-pekerja-tersengat-listrik-di-cikarang-utara-2-orang-tewas>. Diakses tanggal 14 Februari 2016.
5. Dewi, NP. *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pekerja dalam Melaksanakan Standar Prosedur Kerja (Standard Operational Procedure/SOP) di PT Suzuki Indomobil Motor Roda 4 Plant Tambun II Bekasi Tahun 2010*. Skripsi. Jakarta: FKM UIN; 2010.

6. Green, LW. *Health Education Planning: a diagnostic approach*. California: Mayfield Publishing Company; 1980
7. Kurniawan B, Lestantyo D, Murtiningsih D. *Hubungan Karakteristik Pekerja Dengan Praktik Penerapan Prosedur Keselamatan Kerja di PT. Bina Guna Kimia Ungaran*, 2006.
8. Lani AY. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan petugas kesehatan terhadap Prosedur tetap pelayanan ISPA di 7 Puskesmas pelaksana QA di Kota Palembang*, Tesis. Palembang: FKM Universitas Indonesia; 2001 p.
9. Mar'at. *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia; 1981.
10. Natasia N, Loekqijana A, Kurniawati J, et al. *Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri* *Factors Affecting Compliance on Nursing Care SOP Implementation in ICU -ICCU Gambiran Hospital Kediri*. 28(1):21–5. 2014.
11. Suma'mur, PK. *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung; 1996.
12. Syaaf FM. *Analisis Perilaku Beresiko (at-risk behaviour) pada pekerja unit usaha as sector informal di Kota X*. Depok: Skripsi Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2008.
13. Dewi M. *Analisis Kepatuhan Petugas terhadap Prosedur Mutu Laboratorium sesuai ISO 17025*