



Analisis Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Umum Sari Asih

Tri Amanah

Universitas Bina Bangsa kota Serang

Putri Arifani

Universitas Bina Bangsa kota Serang

Syamsul Hidayat

Universitas Bina Bangsa kota Serang

*Korespondensi penulis: triiamnh5@gmail.com**

Abstract. *A hospital is a professional health institution whose services are provided by doctors, nurses and other experts. Sari Asih Hospital has many branches, one of which is in Serang City. The facilities available at this hospital are very diverse, starting from: parking lot, canteen, mosque, toilet, treatment room, and many more listed at this hospital. The layout of the room is neatly arranged and in accordance with the floor plan listed in this hospital. Many workers are ready to serve the people who visit this hospital. Not only people who live in the city of Serang, but in every city, district and even areas that are far away also visit for treatment at this hospital. This hospital already has a good name, so people continue to visit this hospital. Sari Asih Hospital accepts the Social Security Organizing Agency (BPJS) and the medicines it provides do not differentiate between people who use public or private insurance. The analysis of this research is to evaluate the services available at Sari Asih Hospital so that in the future it will be even better, so that people feel satisfied after visiting Sari Asih Hospital.*

Keywords: *Hospital, community, facilities, services and community satisfaction*

Abstrak. Rumah sakit adalah institusi kesehatan profesional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli lainnya. Rumah Sakit Sari Asih ini memiliki banyak sekali cabang, salah satunya ialah di Kota Serang. Fasilitas yang tersedia di Rumah sakit ini sangat beragam, mulai dari : Tempat parkir, kantin, masjid, toilet, ruangan tindakan, dan masih banyak lagi yang tertera di Rumah Sakit ini. Tata letak ruangan sudah tertata dengan rapih dan sesuai dengan denah yang ada tertera di Rumah sakit ini. Banyak tenaga kerja yang siap melayani masyarakat yang berkunjung ke Rumah sakit ini. Bukan hanya masyarakat yang tinggal di Kota Serang saja, akan tetapi di setiap Kota, Kabupaten bahkan daerah yang jauh jaraknya pun berkunjung untuk berobat di Rumah Sakit ini. Rumah Sakit ini sudah memiliki nama yang baik, sehingga masyarakat terus menerus berkunjung ke Rumah Sakit ini. Rumah sakit sarih ssih menerima badan penyelenggara jaminan sosial (Bpjs) dan juga obat yang diberikannya pun tidak di beda-bedakan dengan masyarakat yang menggunakan asuransi umum atau swasta. Analisis penelitian ini yakni untuk mengevaluasi pelayanan yang ada di Rumah sakit sari ssih agar kedepannya lebih baik lagi, agar masyarakat merasa puas sudah berkunjung di Rumah sakit sari asih.

Kata kunci : Rumah sakit, masyarakat, fasilitas, pelayanan dan kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi kesehatan profesional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli lainnya. Di dalam rumah sakit, terdapat banyak aktivitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkaitan (Haliman dan Wulandari, 2012). Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 340/MEN/KES/PER/III/2010 disebutkan bahwa ‘‘Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat’’. Dengan demikian, rumah sakit merupakan suatu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan di berbagai bidang dan berbagai jenis penyakit yang ada.

Rumah sakit yang mampu bertahan dan berkembang itu harus melalui berbagai aspek, merupakan gambaran sebuah rumah sakit yang memiliki manajemen yang baik. Fungsi rumah sakit itu sendiri ialah memberikan pelayanan kesehatan, diagnosis, pengobatan, perawatan pasien dan rehabilitas. Dengan demikian, rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya, dan padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengolahannya. Selain itu, rumah sakit juga berperan dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan bagi tenaga kesehatan dan penelitian medis untuk mengembangkan ilmu kedokteran.

Pasien merupakan seseorang yang sedang menerima perawatan atau pengobatan dari tenaga kesehatan, seperti dokter atau perawat, karena kondisi kesehatannya yang memerlukan perhatian dari medis. Pasien membutuhkan pelayanan yang baik dan benar dari rumah sakit, pelayanannya tersebut mencakup berbagai kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Pelayanan merupakan suatu Tindakan atau suatu kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Fajar Laksana, et al 2008). Tenaga profesional perawat merupakan Sebagian dari sumber dsya manusia yang ada di lingkungan rumah sakit, yang memberikan pelauyanan kesehatan kepada pasien dan mempunyai interaksi langsung dengan pasien.

Pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak tidak terwujud tanpa menghasilkan kepemilikan, namun pelayanan memiliki konsep semakin baik kualitas produk atau jasa yang diberikan, maka semakin melebihi pula harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Ridwan & Saftarina, 2015). Pelaksanaan pelayanan suatu Perusahaan di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang terbaik dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan para pelanggan.

Dengan demikian, kepuasan pelayanan Perusahaan dapat mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki untuk mencapai kebutuhan akan kepuasan pelanggan.

Rumah sakit adalah grup rumah sakit yang memiliki tujuh cabang, yang terbesar berada di kota Tangerang selatan Kota Tangerang, bahkan sampai di kota Serang. Rumah Sakit Sari Asih Serang telah melayani lebih dari 40 ribu pasien rawat inap dan 420ribu kunjungan rawat jalan. Ketujuh cabang Rumah Sakit Sari Asih juga memperkejakan lebih dari 2.000 karyawan. Rumah sakit Sari Asih juga di kenal sebagai Rumah Sakit yang memikiki fasilitas yang cukup lengkap dengan layanan dan standar layanan yang relatif sama. Rumah Sakit Sari Asih Serang terletak di pintu keluar tol Serang Timur dan merupakan Rumah Sakit pertama yang didirikan di luar Tangerang oleh Sari Asih Group. Kehadirannya langsung mendapatkan responden yang positif dari masyarakat sekitar, khususnya Serang dan juga Banten. Karena, untuk sekarang ini masyarakat tidak perlu lagi keluar daerah untuk mendapatkan kenyamanan dan fasilitas pengobatan yang lengkap dan memadai serta yang pasti sudah terjangkau.

Tenaga kerja profesional perawat pun melayani pasien tidak dengan sembarangan, harus sesuai dengan Undang-Undang No. 1 tahun 1970. Alat pelindung diri (APD) adalah perangkat atau perlengkapan yang digunakan untuk melindungi diri dari resiko potensial atau bahaya yang dapat merugikan kesehatan dan keselamatan, seperti cedera fisik atau paparan bahan berbahaya. Pemakaian alat pelindung diri merupakan upaya untuk menciptakan keselamatan dan kesehatan kerja bagi perawat beberapa ruangan perawatan rumah sakit. Alat perlindungan diri seperti diantaranya sarung tangan, masker, kacamata menjadi alternatif tindakan yang berisiko terjadinya kontak dengan darah, cairan tubuh, sekret, lendir, kulit yang tidak utuh dan benda yang terkontaminasi. Kontaminasi penyakit terjadi karena adanya transmisi mikroorganisme yang dapat melalui darah, udara baik droplet maupun *airbone*, dan juga kontak langsung

Berdasarkan data menurut Jamsostek (2011) bahwa angka kecelakaan kerja di Indonesia mencapai 99.491 kasus yang diakibatkan karena kelalaian penggunaan APD secara umum pada beberapa unit kerja. Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di rumah sakit Sari Asih Serang, didapatkan dengan cara observasi, didapatkan data distribusi frekuensi ketidakpatuhan perawat dalam penggunaan APD yaitu ruangan ICU (39%), perinatologi (62%), ruangan anak (79%), ruang perawatan umum (76%), instalasi gawat darurat 63%, dan ruangan VIP 45,8%, dengan jumlah rata-rata perawat di tiap ruangan sebanyak 20 orang perawat. Bentuk standar operasional prosedur penggunaan APD yang telah dibuat sudah diberlakukan pada semua unit perawatan, akan tetapi karena keterbatasan terhadap faktor yang

mempengaruhi kepatuhan tersebut seperti factor komunikasi, keterbatasan alat, pengawasan dan sikap perawat itu sendiri.

Di dalam system administrasi, Rumah Sakit Sari Asih ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu dengan menggunakan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), dan Umum. Dengan adanya kategori tersebut menimbulkan problematic itu sendiri. Oleh karena itu, banyaknya masyarakat khususnya keluarga pasien yang berkeluh kesah terhadap ketidakadilan dalam kedua metode tersebut. Dengan seperti itu, Rumah Sakit Sari Asih harus cepat memberikan solusi yang terbaik untuk para pasien, dengan menyediakan fasilitas pendaftaran yang lebih banyak lagi. Dan juga, pelayanan yang dilakukan oleh para perawat itu pun berbeda, mulai dari segi pendaftaran, pelayanan perawatnya dan lain sebagainya. Akan tetapi, obat yang diberikan pun akan sama dengan dua metode tersebut.

Penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah *“pengumpulan data melalui media massa dan riset informasi yang ada atau metode kualitatif”* penelitian terdahulu menggunakan studi kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling* (Juli-Agustus 2023) *“pengaruh bauran pemasaran terhadap Keputusan memilih pelayanan pada pasien umum rawat jalan RS Sari Asih Serang.”*. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sekarang ialah di lihat dari segi survei atau dilakukan secara langsung, tetapi penelitian yang sekarang menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian ini sama - sama mengkaji hingga mengevaluasi layanan – layanan yang ada di dalam RS Sari Asih Serang, agar dapat menemukan solusi yang terbaik untuk para masyarakat.

Berdasarkan penelitian diatas pengumpulan data tentang pelayanan Rumah Sakit Sari Asih Serang mengungkapkan bahwa keseluruhan system manajemen Rumah Sakit harus di evaluasi kembali dengan bijak mulai dari penambahan ruangan terhadap pendaftaran, farmasi, dan administrasi hingga pelayanan terhadap pasien rawat inap atau pun jalan. Tujuan dari penulisan ini, yaitu untuk mengidentifikasi pelayanan yang dilakukan oleh Perawat di Rumah Sakit Sari Asih Serang dalam menggunakan alat pelindung diri (APD), dan juga mengharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif di dalam permasalahan yang timbul secara tepat dan dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, agar pelanggan mendapati kepuasan yang diinginkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan juga kualitatif. Yang dimana metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan data berupa angka atau variabel numerik, dan menggunakan analisis statistik untuk menjelaskan dan mengeneralisasi fenomena yang di teliti. Untuk mengetahui bahwa Rumah Sakit Sari Asih Serang ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dilihat dari kuantitas pelayanan, dengan menggunakan data seperti jumlah pasien, waktu pelayanan, dan jumlah prosedur medis.

Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang fokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena, proses atau konteks, dengan menekankan interpretasi dan konteks sosial. Untuk mengetahui bahwa Rumah Sakit Sari Asih Serang ini menggunakan metode kualitatif yaitu dilihat dari faktor yang ada seperti kepuasan pasien, tingkat keberhasilan pengobatan, dan kepatuhan terhadap standar medis yang dapat di ukur. Pendekatan kombinasi antara metode kuantitatif dan metode kualitatif sering memberikan gambaran yang lebih komprehensif yang terkait dengan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Sari Asih.

HASIL

Penelitian ini menggunakan Populasi yang menurut Jurnal yang ditulis oleh Dr. Mochammad Andi Firdaus, menyatakan bahwa jumlah pasien selama tahun 2023 pada rawat inap sekitar 1.559, pada rawat jalan sekitar 13.647 lalu, Bed Occupacy Rate (BOR) sebanyak 86%. Jadi, sebanyak 15.206 pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Sari Asih Serang selama rawat inap dan rawat jalan.

Penelitian ini menggunakan sample dengan tingkat keandalan sekitar 90%, karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sekitar 10%. Pembulatan keatas dilakukan, karena berdasarkan tabel ukuran sampel dan batas kesalahan untuk tingkat kelonggaran 10%. Apabila dilakukan perhitungan, maka menggunakan rumus Slovin, maka jumlah minimum yang di peroleh sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{15.206}{1+(0,1)^2} = \frac{15.206}{1,01} = 15.049$$

Penelitian ini menggunakan statistic Deskriptif yang digunakan untuk memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi (*standart deviation*), dan maksimum-minimum. *Mean* digunakan untuk memperkirakan besar rata-rata populasi yang diperkirakan dari sampel. Standar deviasi digunakan untuk menilai disperse rata-rata sampel

Tabel 1. Deskriptif Statistics

Descrptive statistics		Statistics				
		Rs_sari_Asih_Ramah_melayani_pasien	Rs_sari_Asih_memiliki_fasilitas_medis_yang_lengkap	Rs_sari_Asih_tertata_dengan_rapih_dan_bersih	Rs_sari_Asih_memenuhi_kebutuhan_masyarakat	Rs_sari_Asih_pelayanan_Administrasi_sesuai_peraturan
N	Valid	113	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.03	3.05	3.13	2.97	2.98
Std. Error of Mean		.046	.061	.054	.055	.049
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3
Std. Deviation		.490	.652	.575	.589	.517
Variance		.240	.426	.330	.348	.268
Range		3	3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		4	4	4	4	4
Sum		342	345	354	336	337

Sumber : Data SPSS, 2023

1. Variabel pertanyaan pertama : Menurut anda apakah petugas RS. Sari Asih kota Serang sangat ramah dalam melayani pasiennya. Memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti, bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pertanyaan pertama sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling teratas pada nilai maksimum ialah 4. Nilai rata-rata dari pertanyaan pertama ialah sebesar 3.03, lalu nilai standar deviasi sebesar 046 , memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variable pertanyaan pertama ialah sebesar 046 dari 113 responden.

2. Variabel pertanyaan kedua: : Menurut anda apakah RS. Sari Asih kota Serang memiliki fasilitas medis yang lengkap. Memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti, bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pertanyaan kedua sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling teratas pada nilai maksimum ialah 4. Nilai rata-rata dari pertanyaan kedua ialah sebesar 3.05, lalu nilai standar deviasi sebesar 061, memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variable pertanyaan kedua ialah sebesar 061 dari 113 responden.

3. Variabel pertanyaan ketiga: Menurut anda apakah RS. Sari Asih kota Serang dalam segi rawat inap tertata dengan rapih dan bersih. Memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti, bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pertanyaan ketiga sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling teratas pada nilai maksimum ialah 4. Nilai rata-rata dari pertanyaan ketiga ialah sebesar 3.13 lalu nilai standar deviasi sebesar 054, memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variable pertanyaan ketiga ialah sebesar 054 dari 113 responden.

4. Variabel pertanyaan keempat: Apakah sistem pelayanan RS. Sari Asih kora Serang sesuai kebutuhan masyarakat atau tidak. Memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti, bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pertanyaan keempat sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling teratas pada nilai maksimum ialah 4. Nilai rata-rata dari pertanyaan keempat ialah sebesar 2.97, lalu nilai standar deviasi sebesar 055, memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variable pertanyaan keempat ialah sebesar 055 dari 113 responden.

5. Variabel pertanyaan terakhir: Apakah pelayanan bagian Administrasi yang ada di RS. Sari Asih kota Serang sesuai dengan peraturan atau tidak. Memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti, bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pertanyaan terakhir sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling teratas pada nilai maksimum ialah 4. Nilai rata-rata dari pertanyaan terakhir ialah sebesar 2.98 lalu nilai standar deviasi sebesar 049, memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variable pertanyaan terakhir ialah sebesar 049 dari 113 responden.

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang memberikan informasi tentang apa saja yang akan di teliti (Sappaile, et al 2007). Variabel indikator pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2. Variabel indikator pelayanan Rumah Sakit Sari Asih Serang

Variabel	Konsep	Indikator
Kepuasan pasien terhadap pelayanan dari Rumah Sakit Sari Asih Serang	Kualitas akan kemudahan pemenuhan kebutuhan keinginan pasien atas keseluruhan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan • Kecekatan • Tanggap • Jaminan • Empati terwujud
Kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Sari Asih Serang	Pelayanan yang sesuai, akses yang memadai sehingga menciptakan kesedian pasien untuk merekomendasikan. Lalu mutu SDM yang merangkul pasien sehingga terjalin hubungan baik antara perawat dengan pasien yang dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan & dapat membuat proses menjadi lebih efisien. Timbulah rasa puas akan jasa yang sudah diterima berlaku pada pasien rawat inap dan rawat jalan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan • Kepuasan terhadap mutu layanan • Kepuasan terhadap proses pelayanan & sistem kesehatan
Kualitas pelayanan farmasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Sari Asih	Pencatatan resep yang sesuai, banyaknya anggota pelayanan pada bidang farmasi yang menjadikanya efektif, ketersediaan obat-obatan, efektifitas ketersediaan obat- obatan, presentasi jumlah obat sesuai yang dibutuhkan oleh pasien, presentasi etiket dan label yang lengkap. Sehingga tidak menimbulkan kekeliruan terhadap pemberian obat pada pasien.	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan obat obatan • Resep yang diberikan • Waktu kesiapan obat

Tabel 3. Koisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Sari Asih Serang

Pernyataan	Ya	Tidak
KELENGKAPAN & KETEPATAN INFORMASI		
Perawat memberitahukan jenis penyakit secara lengkap, jelas dan mudah dimengerti	√	
Perawat selalu menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien	√	
PENURUNAN KECEMASAN		
Perawat mendengarkan keluhan tentang penyakit pasien serta memberikan jalan keluar yang sesuai	√	
Bersedia menanggapi keluhan	√	
PERAWAT TAMPIL PROFESIONAL		
Memberikan pelayanan dengan teliti, hati - hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan		√
Berpenampilan rapih & bersih	√	
TERHINDAR DARI BAHAYA		
Perawat melakukan tindakan secara tepat dan cepat		√
Melayani dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman		√
PERAWAT RAMAH & EMPATI		
Perawat bersikap cekatan serta menghargai pasien	√	
Perawat melayani pasien dengan sikap yang sopan dan ramah		√

Tabel 1.4 Frekuensi karakteristik fasilitas yang ada di Rumah Sakit Sari Asih Serang Tahun 2019

Karekteristik Fasilitas	Frekuensi	Presentase
Tersedianya tempat beribadah	47	47%
Didoakan kesembuhannya oleh perawat	23	23%
Diingatkan sholat oleh petugas	17	17%

Menurut Jurnal yang di tulis oleh Mochammad Andri Firdaus, menyatakan bahwa berdasarkan table 3. Survey dilakukan pada bulan Mei 2019, terdapat 250 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan juga eksklusi. Sebanyak 47% pasien memilih Rumah Sakit Sari Asih Serang karena factor pelayanan Rumah Sakit yang Islami, seluruh responden (100%), merasakan pelayanan Islami selama perawatan di Rumah Sakit Sari Asih Serang dengan tiga hasil terbanyak pengalaman yang dirasakan oleh pasien berupa tersedianya tempat beribadah seperti Masjid (47%), di doakan kesembuhannya oleh perawat (23%), dan diingatkan oleh petugas Rumah Sakit apabila memasuki waktu sholat (17%). Sebanyak 42% responden memberikan nilai 10 (paling baik) untuk Rumah Sakit Sari Asih Serang, 22% responden memberikan nilai 9,28% dan memberikan nilai 8,5% responden memberikan nilai 7, dan 3% responden memberikan nilai 6. Serta Sebagian besar responden (81%) akan merekomendasikan Rumah Sakit Sari Asih Serang kepada teman atau keluarganya. Dari hasil survey ini, didapatkan pengalaman serta penilaian yang terbaik terhadap implementasi dari Rumah Sakit Sari Asih Serang

KESIMPULAN

1. Motivasi perawat dalam penggunaan alat pelindung diri (*handscoon* dan masker) Sebagian besar dalam kategori motivasi sedang
2. Kepatuhan perawat dalam peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku, sebagian besar dalam kategori kebutuhan penuh
3. Banyaknya masyarakat yang berkunjung di Rumah Sakit Sari Asih Serang, karena memiliki fasilitas yang memadai dan dalam segi kebersihan, Rumah Sakit ini sangat bersih. Sehingga, banyaknya pasien yang terus menerus berkunjung ke Rumah Sakit ini

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Saya ingin menyampaikan terimakasih kepada rekan kerja saya Putri Arifani yang sudah berkontribusi dalam menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih khusus kepada Bapak Syamsul Hidayat, SE., M.M yang sudah memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini. Dan juga terimakasih kepada semua orang yang membantu dan terlibat dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Anonim. 1970. Undang-Undang No. 1 Tahun 1970, tentang Keselamatan Kerja.
- Haliman, & Ari Wulandari. 2012. CERDAS MEMILIH RUMAH SAKIT. Ed.I.-Yogy.ed. Benedicta Rini W. Yogyakarta: Rapha.
- Jaminan Sosial Tenaga Kerja. (2011). Laporan Tahunan Laporan Tahunan Annual Report Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) 2011. Maret 16, 2018.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 340/MEN/KES/PER/III/2010. Tentang Pengertian Rumah Sakit.
- Laksana. (2008). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan, dan Saftarina, 2015, ‘‘Pelayanan Fasilitas Kesehatan : Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. Majority, Vol. 4 No. 9. Desember. 2015
- Sappaile Baso Intang. 2007. Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. No. 066 Tahun ke-13.
- Sugiyono.(2011). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.