

**STUDI TINGKAT KEPUASAN ATLET TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DI UNIT PELAKSANAAN TEKNIK DAERAH PUSAT PENDIDIKAN DAN
LATIHAN OLAHRAGA PELAJAR (UPTD-PPLP) SUMATERA BARAT**

Aflahul Akmal¹, Didin Tohidin²

Universitas Negeri Padang

Abstract

The problem in this study is that it is not yet possible for the health service unit team working at the PPLP UPTD to display the quality of service that should be. The purpose of this research is to see how far the athlete's satisfaction with the service of the health service unit on duty at the UPTD PPLP. This type of research is descriptive quantitative research. The population in this study were all athletes who were actively practicing at the UPTD PPLP for the past 2 years totaling 35 athletes consisting of 12 sports. The sampling technique in this study used total sampling technique. So the number of samples in this study were 35 athletes. The instrument in this study was to use a research questionnaire distributed to all samples. The data analysis technique in this study was using descriptive percentative techniques. The results showed that the level of achievement of athlete satisfaction with health services in the Regional Technical Implementation Unit of the Center for Student Sports Education and Training (UPTD-PPLP) was 77% and was in the good category.

Keywords: Athlete Satisfaction Level, Health Services

Abstrak

Masalah dalam penelitian ini adalah belum mampunya tim unit pelayanan kesehatan yang bertugas di UPTD PPLP menampilkan kualitas layanan yang seharusnya. Tujuan peneltian ini adalah untuk melihat sejauh mana kepuasan atlet terhadap pelayanan unit pelayanan kesehatan yang bertugas di UPTD PPLP sumbar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua atlet yang aktif berlatih di UPTD PPLP ini selama 2 tahun terakhir yang berjumlah sebanyak 35 orang atlet yang terdiri dari beberapa 12 cabang olahraga yang dibina. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 35 orang atlet. Instrument dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner peneltian yang disebar kepada semua sampel. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik deskriptif persentatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) adalah 77% dan berada pada kategori baik.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Atlet, Pelayanan Kesehatan



Pendahuluan

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) mengemukakan, “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diinginkan dari perbandingan antara keinginan dan kepuasan yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Kualitas pelayanan ditentukan oleh keinginan yang dihasilkan dari perbandingan kepentingan dan kepuasan yang dirasakan penerima layanan. Semakin baik kualitas yang ditampilkan, maka akan semakin memberikan nilai positif bagi penyedia suatu layanan yang dalam hal ini adalah unit pelayanan kesehatan.

Unit pelayanan kesehatan adalah sekelompok dokter yang terdiri dari beberapa orang dokter, bisa dokter umum maupun dokter spesialis karena dalam prakteknya ada beberapa pasien yang memiliki keluhan, dalam hal ini cedera pada olahraga mungkin saja tidak bisa ditangani oleh satu orang dokter saja melainkan harus bekerja sama dengan dokter lainnya untuk melakukan penanganan tersebut. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Unit pelayanan kesehatan adalah beberapa orang dokter yang tergabung dalam suatu kelompok kesehatan yang bertugas untuk menangani berbagai masalah yang dihadapi atau keluhan yang dirasakan oleh pasiennya.

Unit pelayanan kesehatan tidak hanya dibutuhkan oleh masyarakat umum, namun seseorang atau sekelompok orang yang ada dalam dunia olahraga sangat butuh akan adanya unit pelayanan kesehatan ini apalagi untuk olahraga profesional. Sebut saja salah satu UPTD PPLP yang ada di Sumatera Barat, yaitu UPTD PPLP Kota Padang. UPTD PPLP merupakan salah satu UPTD PPLP yang memiliki unit pelayanan kesehatan dalam pencegahan dan penanganan cedera yang dialami oleh atlet yang ada disana. UPTD PPLP ini memiliki 4 orang unit pelayan kesehatan yang mana terdiri dari satu orang dokter umum dan tiga orang perawat yang setiap harinya selalu hadir di lokasi.

Cedera olahraga adalah cedera pada sistem otot dan rangka tubuh yang disebabkan oleh kegiatan olahraga yang timbul pada saat berlatih, bertanding ataupun setelah berolahraga” (Irawan, 2011: 7). Membahas tentang cedera, meskipun itu cedera yang ringan apabila penanganannya tidak tepat akan



mempengaruhi penampilan seorang atlet seperti apa yang ditulis oleh Sujandoko (2000: 7), yaitu: “Cedera olahraga apabila tidak ditangani dengan cepat dan benar dapat mengakibatkan gangguan atau keterbatasan fisik, baik dalam melakukan aktifitas hidup sehari-hari maupun melakukan aktivitas olahraga yang bersangkutan. Bahkan bagi atlit ini bisa beristirahat yang yang cukup lama atau bahkan bisa meninggalkan sama sekali hobi atau profesinya itu”. Oleh sebab itu dalam penanganan cedera olahraga harus dilakukan secara tim yang multidisipliner.

Kotler dan Keller (2009:138), secara umum, “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang”.

Namun kenyataan yang terjadi di lapangan adalah rata-rata dari tim unit pelayanan kesehatan yang bertugas di UPTD PPLP ini belum mampu menampilkan kualitas layanan yang seharusnya. Sehingga tingkat kepuasan atlet tidak tercapai. Misalnya saja apabila terjadi cedera ringan seperti dislokasi mereka terlihat kurang terampil dalam menanganinya. Sering kali terlihat mereka kurang baik menangani kondisi pasien, dan tidak bisa memperlihatkan respon yang cepat terhadap cedera yang terjadi. Hal ini tentu saja menimbulkan ketidaknyamanan terhadap atlet yang ditangani. Atlet juga merasa hati hati karena secara kasat mata mereka tidak menampilkan apa yang seharusnya dimiliki oleh unit pelayanan kesehatan. Seharusnya mereka bisa lebih terampil dan menampilkan kualitas kemampuan mereka sebagai unit pelayanan kesehatan yang handal. Karena seperti yang kita ketahui, cedera yang akan dialami oleh atlet dilapangan bisa saja adalah cedera fatal yang mungkin di alami oleh atlet selama masa latihan. Selama masa pendidikan mereka dahulu peneliti kira mereka pasti sudah diajarkan bagaimana caranya menangani cedera-cedera yang terjadi pada seorang atlet.

Seperti yang kita ketahui bahwa unit pelayanan kesehatan adalah sekelompok dokter yang dikepalai oleh seorang dokter kepala yang memiliki pengalaman yang bagus serta memang dianggap bisa memimpin anggotanya. Di UPTD PPLP ini terjadi kejadian yang cukup menarik, bahwasanya unit pelayanan kesehatan



disini hanya terdiri dari satu orang dokter dan tiga orang perawat sebagai anggotanya. Unit pelayanan kesehatan disini belum bisa dikatakan sebuah unit pelayanan kesehatan dikarenakan hanya terdapat satu orang dokter umum yang dibantu oleh beberapa para medis. Seharusnya unit pelayan kesehatan yang berada disini benar-benar adalah sekelompok dokter yang bertugas.

Dari segi keramahan dalam berkomunikasi yang diperlihatkan oleh unit pelayanan kesehatan disini juga kurang baik. Tentu saja hal ini mengganggu kenyamanan atlet selama masa pelayanan. Hal ini juga membuat para atlet untuk mendapatkan pelayanan atas cedera yang mereka derita. Sering kali para atlet lebih memilih untuk memeriksakan dan mengobati cedera mereka ke tempat lain. Seharusnya mereka memperlihatkan sikap ramah dan peduli terhadap atlet yang mereka tanggani. Selain obat yang mereka berikan terhadap cedera yang dialami, keramahan dalam pelayanan juga merupakan salah satu obat yang dapat menyembuhkan keluhan mereka.

Perlengkapan yang dimiliki oleh tim medis UPTD PPLP ini juga dirasa sangat kurang. Di ruangan merak hanya terdapat kotal P3K kecil dan beberapa obat lain seperti Paracetamol, Procold, beberapa merek obat magh serta antibiotik. Sementara itu penggulangan untuk cedera seperti luka melepuh, dislokasi dan fracture tidak mereka miliki. Selain itu ruangan praktek yang mereka miliki juga tergolong kecil dan pengap, hal ini juga membuat para atlet menjadi malas untuk konsultasi dan memeriksakan cedera yang mereka miliki.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka peneliti berkeinginan mengetahui tanggapan atlet lain mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan kesehatan di UPTD PPLP ini. Agar nantinya bisa menjadi gambaran yang jelas serta tidak hanya berdasarkan omongan semata tanpa adanya bukti kongkrit yang benar-benar telah dinyatakan dalam hasil suatu karya tulis yang bersifat ilmiah.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Sukmadinata (2009:18), "menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan



mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua atlet yang aktif berlatih di UPTD PPLP ini selama 2 tahun terakhir yang berjumlah sebanyak 64 orang atlet yang terdiri dari beberapa 12 cabang olahraga yang dibina. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Nonprobability yaitu sampel jenuh atau sering disebut *total sampling*”. Menurut Sugiyono (2014: 124), “sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel”. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang atlet yang akan dimintai responya teradap kualitas pelayana tim medis di UPTD PPLP ini. Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2014:92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”.

Hasil Penelitian

1. Kepuasan Atas Bukti Fisik

Berdasarkan variabel kepuasan atas bukti fisik yang diberikan 4 item pernyataan kepada 35 orang pemain yang dijadikan sebagai responden, ditemukan jumlah total jawaban sangat puas = 65 atau 46,43%, puas = 43 atau 30,71%, cukup puas = 32 atau 22,86%, Deskripsi hasil penelitian tentang studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas bukti fisik dapat dilihat pada table dan histogram berikut ini.

Tabel 1. Norma Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Atas Bukti Fisik

No	Klasifikasi	Skor (x)	Fa	Fr	\sum Skor (x . fa)
1	Sangat Puas	5	65	46.43	325
2	Puas	4	43	30.71	172
3	Cukup Puas	3	32	22.86	96
\sum			140	100	593

Skor Ideal	$5 \times 35 \times 4 = 700$
Tingkat Capaian	$593/700 \times 100\% = 84,71\%$

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh skor capaian sebesar 593 sedangkan skor ideal 700. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas bukti fisik 84,72%. Menurut Riduwan (2005:89) kategori nilai antara 81% – 100% adalah berada pada klasifikasi “Baik Sekali”.

2. Kepuasan Atas Keandalan

Berdasarkan variabel kepuasan atas keandalan yang diberikan 4 item pernyataan kepada 35 orang pemain yang dijadikan sebagai responden, ditemukan jumlah total jawaban sangat puas = 30 atau 21,43%, puas = 41 atau 29,29%, cukup puas = 69 atau 49,29%, Deskripsi hasil penelitian tentang studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub Indikator kepuasan atas keandalan dapat dilihat pada table dan histogram berikut ini.

Tabel 2. Norma Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Atas Keandalan

No	Klasifikasi	Skor (x)	Fa	Fr	\sum Skor (x . fa)
1	Sangat Puas	5	30	21.43	150
2	Puas	4	41	29.29	164
3	Cukup Puas	3	69	49.29	207
\sum			140	100	521
Skor Ideal			$5 \times 35 \times 4 = 700$		
Tingkat Capaian			$521/700 \times 100\% = 74,43\%$		

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh skor capaian sebesar 521 sedangkan skor ideal 700. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas keandalan adalah sebesar 74,43%. Menurut Riduwan (2005:89) kategori nilai antara 61% - 80% adalah berada pada klasifikasi "Baik".

3. Kepuasan Atas Ketanggapan

Berdasarkan variabel kepuasan atas ketanggapan yang diberikan 4 item pernyataan kepada 35 orang pemain yang dijadikan sebagai responden, ditemukan jumlah total jawaban sangat puas = 13 atau 9,29%, puas = 62 atau 44,29%, cukup puas = 65 atau 46,43%, Deskripsi hasil penelitian tentang studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub Indikator kepuasan atas ketanggapan dapat dilihat pada table dan histogram berikut ini.

Tabel 3. Norma Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Atas Ketanggapan

No	Klasifikasi	Skor (x)	Fa	Fr	\sum Skor (x . fa)
1	Sangat Puas	5	13	9.29	65
2	puas	4	62	44.29	248
3	cukup Puas	3	65	46.43	195
\sum			140	100	508
Skor Ideal			$5 \times 35 \times 4 = 700$		
Tingkat Capaian			$508/700 \times 100\% = 72,57\%$		

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh skor capaian sebesar 508 sedangkan skor ideal 700. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas ketanggapan adalah sebesar 72,57%. Menurut Riduwan (2005:89) kategori nilai antara 61% - 80% adalah berada pada klasifikasi "Baik".

4. Kepuasan Atas Jaminan

Berdasarkan variabel kepuasan atas jaminan yang diberikan 4 item pernyataan kepada 35 orang pemain yang dijadikan sebagai responden, ditemukan jumlah total jawaban sangat puas = 28 atau 20%, Puas = 56 atau 40%, cukup puas = 56 atau 40%, Deskripsi hasil penelitian tentang studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub Indikator kepuasan atas jaminan dapat dilihat pada table dan histogram berikut ini.

Tabel 4. Norma Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Atas Jaminan

No	Klasifikasi	Skor (x)	Fa	Fr	Σ Skor (x . fa)
1	Sangat Puas	5	28	20.00	140
2	puas	4	56	40.00	224
3	cukup Puas	3	56	40.00	168
Σ			140	100	532
Skor Ideal			$5 \times 35 \times 4 = 700$		
Tingkat Capaian			$532/700 \times 100\% = 76\%$		

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh skor capaian sebesar 532 sedangkan skor ideal 700. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas jaminan adalah sebesar 76%. Menurut Riduwan (2005:89) kategori nilai antara 61% - 80% adalah berada pada klasifikasi "Baik".

5. Kepuasan Atas Ketulusan

Berdasarkan variabel kepuasan atas ketulusan yang diberikan 4 item pernyataan kepada 35 orang pemain yang dijadikan sebagai responden, ditemukan jumlah total jawaban sangat puas = 26 atau 18,57%, puas = 69 atau 49,29%, cukup puas = 45 atau 32,14%, Deskripsi hasil penelitian tentang studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub Indikator kepuasan atas ketulusan dapat dilihat pada table dan histogram berikut ini.

Tabel 5. Norma Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Atas Ketulusan

No	Klasifikasi	Skor (x)	Fa	Fr	\sum Skor (x . fa)
1	Sangat Puas	5	26	18.57	130
2	puas	4	69	49.29	276
3	cukup Puas	3	45	32.14	135
\sum			140	100	541
Skor Ideal			$5 \times 35 \times 4 = 700$		
Tingkat Capaian			$541/700 \times 100\% = 77,29\%$		

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh skor capaian sebesar 541 sedangkan skor ideal 700. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas ketulusan adalah sebesar 77,29%. Menurut Riduwan (2005:89) kategori nilai antara 61% - 80% adalah berada pada klasifikasi "Baik".

Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) kota Padang

Berdasarkan hasil penelitian berupa angket yang diberikan sebanyak 20 item pernyataan kepada 35 orang atlet yang dijadikan sebagai responden, ditemukan jumlah total jawaban sangat puas = 162 atau 115,71%, puas = 271 atau 193,57%, cukup puas = 267 atau 190,71%, Deskripsi hasil penelitian tentang studi tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) dapat dilihat pada table dan histogram berikut ini.

Tabel 6. Norma Distribusi Frekuensi Data Tingkat Kepuasan Atlet Terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) kota Padang

No	Klasifikasi	Skor (x)	Fa	Fr	Σ Skor (x . fa)
1	Sangat Puas	5	162	23.14	810
2	puas	4	271	38.71	1084
3	cukup Puas	3	267	38.14	801
Σ			700	100	2695
Skor Ideal			$5 \times 35 \times 20 = 3500$		
Tingkat Capaian			$2695/3500 \times 100\% = 77\%$		

Berdasarkan analisis data di atas, diperoleh skor capaian sebesar 2695 sedangkan skor ideal 3500. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) adalah sebesar 77%. Menurut Riduwan (2005:89) kategori nilai antara 61% - 80% adalah berada pada klasifikasi "Baik".

Kesimpulan

1. Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas bukti fisik 84,72% dan berada pada kategori baik sekali.
2. Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas keandalan adalah 74,43% dan berada pada kategori baik.
3. Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar

- (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas ketanggapan adalah 72,57% dan berada pada kategori baik.
4. Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas jaminan adalah 77,29% dan berada pada kategori baik.
 5. Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) pada sub indikator kepuasan atas ketulusan adalah 77,29% dan berada pada kategori baik
 6. Secara garis besar Tingkat capaian kepuasan atlet terhadap pelayanan kesehatan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Pendidikan Dan Latihan Olahraga Pelajar (UPTD-PPLP) adalah 77% dan berada pada kategori baik

Daftar Rujukan

- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN. Press.
- Sudijandoko, Andun. 2000. *Perawatan dan Pencegahan Cedera*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

