

IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KALIORANG KECAMATAN NKALIORAG KABUPATEN KUTAI TIMUR

ORVA TANDIANI¹

Abstrak

Tandiani Orva, Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kaliorang Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur, dibimbing oleh Prof. Hj ratna kusuma sebagai dosen pembimbing I dan Dr. Enos Paselle sebagai dosen pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis imlementasi pelayanan kesehatan dan mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai kualitas pelayanan perpustakaan yang ada di Puskesmas Kaliorang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pelayanan masih sangat kurang yaitu petugas pelayanan kesehatan yang belum sepenuhnya melayani dengan baik, sert kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, sikap dan prilaku petugas masih ada yang kurang menyenangkan, kurangnya saranan pelayanan yang tersedia menyebabkan masih banyaknya keluhan dari pengunjung dan pengguna jasa pelayanan puskesmas.

Kata Kunci: Implementasi Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan suatu usaha menciptakan sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani agar dapat bekerja dengan baik tanpa terganggu kesehatannya supaya dapat mewujudkan kesehatan yang optimal.

Dalam rangka pembangunan jangka panjang bidang kesehatan digariskan pokok-pokok upaya kesehatan yang meliputi peningkatan upaya kesehatan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta penelitian dan pengembangan kesehatan.

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : orvatandiani@yahoo.co.id

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan.

Di dalam masyarakat kita masih banyak penduduk yang hidup di bawah garis kemiskinan yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, baik didesa maupun di kota, dan dengan adanya usaha pembangunan kesehatan ini di harapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata serta terjangkau oleh masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah, sehingga tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai.

Tujuan dari pelayan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.

Dari seluruh program kerja puskesmas sebagian besar programnya di programkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Akan tetapi hingga saat ini fungsi dan peran puskesmas masih tidak dapat berjalan sesuai harapan. Masalah yang dihadapi antara lain biaya operasional puskesmas yang tidak memadai serta kurangnya tenaga kesehatan terutama di daerah terpencil, sementara puskesmas dituntut menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

Puskesmas Kaliorang pun tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan diantaranya adalah kurangnya tenaga medis, ruang rawat inap yang sangat minim, alat-alat medis yang kurang memadai, kurang tersedianya air bersih, tidak tersedianya listrik 24 jam dan jarak tempuh yang sangat jauh.

Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan di atas yang mendorong penulis tertarik untuk menggali lebih mendalam mengetahui fenomena yang terjadi secara faktual dan aktual di objek penelitian. Disamping itu dapat mengetahui secara jelas faktor yang mendukung dan menghambat implementasi pelayanan di puskesmas.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis membuat perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur”.

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur.

Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Secara Praktis

sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya instansi pemerintah demi perbaikan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dan kinerja aparatur pemerintah di Puskesmas Kaliorang Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur.

KERANGKADASAR TEORI

Teori dan Konsep

Implementasi kebijakan public

Menurut Webster (dalam Widodo 2006:65) Implementasi diartikan sebagai “*toprovide the means for crying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practical effects to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Dan (dalam Wahab 2005) Makna implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan.

Pelayanan Public

Dalam Keputusan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan dalam pengertian umum bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Joko Widodo (2001:131) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Notoatmojo (2003:89) mengemukakan bahwa secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan yang kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan).

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan tahapan memberi batasan mengenai suatu istilah yang di perlukan dalam penelitian ini. Sesuai konsep yang dibangun dengan menggunakan beberapa pendekatan teori maka secara konseptual yang dimaksud: “Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan

kesehatan pada masyarakat sesuai prinsip-prinsip pelayanan standar operasional prosedur”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (dalam Nazir 2003:78)

Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaliorang Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur:
 - a. Prosedur pelayanan di Puskesmas Kaliorang
 - b. Petugas pelayanan Puskesmas Kaliorang
 - c. Bentuk-bentuk Pelayanan
 - d. Sarana dan prasarana yang tersedia
2. Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008
3. Faktor-faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaliorang Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Proses Memasuki Lokasi Penelitian (*Getting In*)

Pada tahap ini, peneliti memperkenalkan diri kepada para pejabat yang berwenang di lokasi penelitian di sertai dengan surat penelitian. Selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan dari penelitian tersebut.
2. Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting A long*)

Pada tahap ini peneliti membaur dengan lingkungan Puskesmas atau dengan kehidupan masyarakat tempat penelitian, serta membina hubungan yang akrab dengan pihak puskesmas dan masyarakat yang berkunjung ke puskesmas itu sendiri.
3. Mengumpulkan Data (*Logging The Data*)
 - a. *Observasi*
 - b. *Interview* (wawancara)
 - c. *Dokumentasi*

Teknik Analisis Data

Analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh,

kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknis data model alir dari Miles dan Huberman (2009:15) yang meliputi: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data alir, penarik kesimpulan/verifikasi, penarikan kesimpulan/verifikasi. Penjelasan analisis data model alir dari Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data.
2. Reduksi Data .
3. Penyajian Data Alir
4. Menarik Kesimpulan/ Verifikasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Penelitian

Secara geografis Kecamatan Kaliorang terletak di daerah khatulistiwa dan merupakan pemekaran dari Kecamatan Sangkulirang dengan luas wilayahnya yaitu 47.200 km².

Wilayah Kecamatan Kaliorang terbagi tujuh desa yaitu Desa Kaliorang, Desa Bukit Makmur, Desa Bukit Harapan, Desa Citra Manunggal Jaya, Desa Bangun Jaya, Desa Bumi Sejahtera dan Desa Selangkau. Secara administrasi jarak antara desa satu dan desa yang lain berjauhan. Jarak yang ditempuh untuk sampai kecamatan cukup jauh hal ini dikarenakan masih luasnya wilayah Kecamatan Kaliorang.

Selama berdirinya puskesmas mengalami empat kali pergantian kepala puskesmas yaitu:

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1. Dr. Hery Sumule | (2001 - 2004) |
| 2. Karim Asrani, SE | (2004 - 2007) |
| 3. Dr. Didit | (2007 - 2008) |
| 4. Drg. Ni Made Darniati | (2008 - 2011) |
| 5. Dr. Said Muhdar Bin Smith | (2011- sekarang) |

Visi dan Misi

Memberikan dan menjadikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat menuju Kaliorang Sehat 2015” dan Menciptakan suasana kerja dan lingkungan yang menyenangkan yang dilandasi oleh rasa kekeluargaan dan terus berupaya mengembangkan kemampuan profesional serta meningkatkan kesejahteraan bagi karyawan dan masyarakat sekitarnya.

Hasil Penelitian

Pengukuran yang pertama kali dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaliorang Kabupaten Kutai Timur, standar pelayanan minimal bidang kesehatan dan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. Peneliti mengajukan

pertanyaan kepada *key informan* dan *informan* terkait dengan pengetahuan nara sumber mengenai bagaimana implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaliorang dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Prosedur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kaliorang

Dari hasil penelitian, Puskesmas Kaliorang memberikan prosedur pelayanan yang cukup mudah untuk dilaksanakan oleh pengunjung.

Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

- a. Pelayanan Kesehatan Dasar
- b. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rujukan dan penunjang.
- c. Penyelenggaraan pemberantasan penyakit menular
- d. Penyelenggaraan promosi kesehatan.

Pembahasan

Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kaliorang

- a. Prosedur pelayanan puskesmas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas kaliorang sudah dapat dikatakan cukup baik, hal ini dilihat dari prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas kaliorang dapat mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit. namun terdapat beberapa pegawai Puskesmas kaliorang yang masih kurang sadar dalam mentaati peraturan yang berlaku seperti waktu datang dan pulang kerja, sehingga berdampak kurang baik terhadap kelancaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

- b. Petugas pelayanan puskesmas

Dari jumlah tenaga kesehatan dengan jumlah penduduk yang datang maka sudah terlihat mencukupi, dan bila terlihat dari jumlah tenaga kesehatan yang ada di puskesmas kaliorang sudah dapat dikatakan cukup untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan puskesmas kaliorang.

- c. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Menurut moenir dalam (2001:50) ada tiga macam bentuk pelayanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkoordinasi antara satu dengan yang lainnya. Diantaranya : Layanan lisan, Layanan melalui tulisan, Layanan dalam bentuk perbuatan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa walaupun bermacam-macam bentuk pelayannya, pelayanan tetap bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan yang mengharapkan pelayanan yang baik dan pelayanan yang optimal.

- d. Saranan dan Prasarana yang tersedia

Pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat dari penampilan para petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan fasilitas fisik lainnya seperti kondisi bangunan dan peralatan atau perlengkapan yang dimiliki oleh Puskesmas Kaliorang. Pelayanan yang baik harus didukung

oleh sarana dan prasarana yang lengkap. Sarana prasarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan, menciptakan keakuratan dan keandalan serta kejelasan informasi sehingga menunjang efisiensi dan efektifitas pelayanan.

Dari semua sarana dan prasarana yang tersedia dalam rangka menunjang terlaksananya pelayanan kesehatan perlu adanya suatu usaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang diperlukan, karena sarana dan prasarana yang ada di puskesmas masih kurang. Untuk itu sudah tentu pihak puskesmas mengusahakan untuk melengkapi sarana dan prasarana yang belum tersedia di puskesmas tentunya dengan bantuan dari pihak pemerintah.

Standar Pelayanan Minimal

Bagian penting dari suatu pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar, karena pelayanan kesehatan yang bermutu adalah bila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Umumnya petugas banyak menemui variasi pelaksanaan pelayanan kesehatan. Dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan, standar digunakan untuk menjadikan variasi yang ada seminimal mungkin.

Peran standar dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan sangatlah penting. Untuk dapat melakukan pendekatan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan, maka perlu dipahami apa yang dimaksud dengan standar. Standar dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan bukanlah tujuan akhir, tetapi merupakan alat untuk menjamin mutu. Oleh karena itu, standar terintegrasi kedalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan dengan cara menyebar luaskan standar, memasyarakatkan standar, dan menerapkan standar.

Dalam rangka memandu petugas agar tetap mematuhi standar pelayanan kesehatan yang ada, maka diperlukan pedoman pelaksanaan. Pedoman ini biasa disebut dengan protokol, prosedur tetap (protap, atau *standard operating procedure* (SOP), yaitu suatu pernyataan tertulis yang disusun secara sistematis dan digunakan sebagai panduan/pedoman pada saat menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kaliorang

Pelayanan Puskesmas Kaliorang sekarang memiliki beberapa permasalahan sehingga pelayanan kesehatan masyarakat tidak optimal. Adapun masalah-masalah yang telah diungkapkan diakibatkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Faktor Internal
- b. Faktor Eksternal

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan mengenai bagaimana Implementasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kaliorang Kecamatan Kaliorang

Kabupaten Kutai Timur maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diterapkan Puskesmas Kaliorang sudah tertata dan di laksanakan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditetapkan

2. Petugas pelayanan kesehatan

Petugas pelayanan di puskesmas kaliorang dapat dilihat dari jumlahnya maka bisa dikatakan cukup memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap pasien yang datang untuk berobat, akan tetapi dalam hal kedisiplinan dan tanggung jawab para perugas masih kurang optimal didalam memberikan pelayanan.

3. Bentuk-bentuk pelayanan

Bentuk-bentuk pelayanan di Puskesmas Kaliorang yaitu pelayanan lisan dilakukan oleh petugas dalam bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi yang tugasnya memberikan penjelasan, dan Pelayanan tulisan berupa laporan atau keluhan. Dari kedua bentuk pelayanan tujuan utama untuk mendapatkan hasil dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

4. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas kaliorang masih belum memadai dan belum cukup lengkap untuk menunjang di dalam memberikan pelayanan, karena berdasarkan penelitian di lapangan masih ada peralatan yang dalam keadaan kurang baik sehingga hal ini dapat memperlambat pelayanan yang seharusnya dapat diberikan dengan baik.

5. Standar Pelayanan

Standarisasi dalam peningkatan mutu merupakan hal yang penting dan diperlukan. Bila dilakukan secara benar, maka standarisasi ini akan mampu memelihara kegiatan secara konsisten pada suatu tingkat atau level tertentu. Standar ini bukan saja bermanfaat bagi petugas yang melaksanakan pekerjaan, tetapi juga bermanfaat bagi penerima layanan.

Faktor yang menjadi penghambat dalam mewujudkan pelayanan kesehatan di puskesmas kaliorang antara lain sarana dan prasarana, tenaga medis, sumber keuangan puskesmas, kondisi geografis, keadaan ekonomi penduduk dan kondisi pendidikan penduduk.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan mengenai bagaimana implementasi pelayanan kesehatan di puskesmas kaliorang kecamatan kaliorang maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Perlunya penambahan tenaga kesehatan khususnya dokter umum, dan tenaga perawat sehingga tenaga kesehatan dapat melayani masyarakat sesuai dengan perbandingan yang ada.
2. Pemerintah diharapkan dapat menambah fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas, seperti ruang rawat inap, ambulance, dan lain-lain.

3. Petugas puskesmas hendaknya terus menerus memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat mengenai pentingnya kesehatan serta meningkatkan pelayanan di puskesmas tersebut.
4. Perlu ditingkatkan lagi koordinasi antara Dinas Kesehatan dengan pihak puskesmas, terutama Dinas Kesehatan terhadap kinerja Puskesmas sehingga ketentuan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dan di taati dengan baik.
5. Agar terciptanya kerja sama antar pihak puskesmas dengan masyarakat Kaliorang maka perlu dilibatkan tokoh-tokoh adat setempat, ketua-ketua RT yang ada dilingkungan wilayah kaliorang dengan tujuan agar dapat menghimbau dan memberikan solusi secara pendekatan personal kepada masyarakat warga masyarakatnya tentang budaya hidup sehat, agar warga masyarakat mengerti dan memahami sepenuhnya tentang budaya hidup sehat, pentingnya menjaga lingkungan, dan mencegah penyakit.

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Kebijakan Public Berbasis Dynamic Polic* ,Gava Media, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005.*Transformasi pelayanan publik*, Pembaruhan: Yogjakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Unit Penerbit dan percetakan Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Miles Mathew B dan A. Michael Huberman (penerjemah T.R. Rohidi), 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J,2004.*Metedologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Naihasy, Hadari. 2006.*Kebijakan Publik*, Media Pustaka, Yogyakarta
- Nasrul, Effendy. 1998. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Edisi II, Buku Kedokteran,
- Notoadmodjo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*, Rineka cipta, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007.*Good Governance & Good Corporate Governace*, PT mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta

- Solichin, Abdul Wahab. 2008. *Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-16*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto. 2006. *Mengukur tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Usman, Husain dan Setiady Akbar, Purnomo. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*, PT Bumi Aksara, Bandung.
- Watsiyono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Fokus Media, Bandung.
- Widodo, Joko. 2006, *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Bayu Media Publishing, Malang.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan proses*, Medpress, Yogyakarta
- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lumenta Benyamin. 1989. *Hospital Citra Peran dan Fungsi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan: Buku Kedokteran EGC*. Jakarta.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Ailangga Unersity.

Dokumen-dokumen :

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2012 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat*.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang *Kesehatan*

UU RI No.23 Tahun 1992, *Undang-undang Kesehatan 1992*, Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.