

**KUALITAS PELAYANAN JAMINAN PERSALINAN (JAMPERSAL)
DI RSUD PORSEA KABUPATEN TOBA SAMOSIR**

Oleh:

Desi F Sari Nababan

(desynababan77@yahoo.com)

Pembimbing : Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–Telp/Fax.
0761-63277

Abstract

The factor of Infant Mortality Rate (IMR) and Maternal Mortality Rate (MMR) in Indonesia made government to make The Giving Birth Guarantee program (Jampersal) for the pregnant lady. The purpose of this research is to know The quality service of The Giving Birth Guarantee program (Jampersal) successful service in RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir and the factors that influence the quality service of The Giving Birth Guarantee program (Jampersal) in RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir.

The theory concept that used is by Parasuraman et al, which is consist of five indicators; Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangibles. This research used qualitative research method. The needed data was collecting through interview, observation and documentation. The informants of this research were Director of RSUD Porsea, The Chief of Service sector in RSUD Porsea, Medic team, nurses and staffs in RSUD Porsea, patients in RSUD Porsea. The technic of data analysis used was descriptive qualitative.

The result of this research showed that the service of the Giving Birth Guarantee program (Jampersal) in RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir was good because patient who used the Giving Birth Guarantee program (Jampersal) in RSUD Porsea feel that four of five indicators have already done well, which are Reability, responsiveness, assurance, emphaty, meanwhile for Tangibles needed to fix, and there were factors which influence the quality of service of the Giving Birth Guarantee program (Jampersal), they were Human Resources, Leadership and budget.

Key word: *Health Service, Program, Jaminan Persalinan (Jampersal)*

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok yang harus diperhatikan setiap manusia. Banyak masalah kesehatan yang terjadi di kalangan masyarakat. Lingkungan dan gaya hidup yang dimiliki seseorang menjadi faktor utama kesehatan.

Selain itu fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah dan swasta juga menjadi hal yang penting. kesehatan adalah hak seluruh rakyat indonesia. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin,

bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, migrasi yang dilakukan penduduk yang tidak seimbang dan semakin meningkatnya kebutuhan hidup maka tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik terutama dibidang pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Tuntutan itu semakin terus berkembang seiring timbulnya kesadaran masyarakat memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Masalah pelayanan publik di Indonesia masih sangat memprihatinkan. Dalam pelaksanaan seluruh program yang dibuat oleh pemerintah, seluruh pelayanan publik selalu mendapat tanggapan negatif dari masyarakat. Masyarakat akan menilai bahwa seluruh program yang dibuat oleh pemerintah hanya menambah-nambahkan anggaran negara. Banyak keluhan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah, mengenai berbagai macam program yang dibuat terutama dari segi pelayanan yang menjadi tolak ukur dari keluhan-keluhan yang disampaikan.

Sampai pada tahun 2014 telah banyak program pelayanan kesehatan yang diterapkan pemerintah salah satunya dengan Program Jaminan persalinan, yang selanjutnya disingkat dengan Jampersal, yang dibuat oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2011. Program ini pada dasarnya dibuat berdasarkan fenomena bahwa Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) yang dominan cukup tinggi di Indonesia. Menurut data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKB 34 per 1000 kelahiran hidup, Angka Kematian Bayi baru lahir (AKN) 19 per 1000 kelahiran hidup. Berdasarkan kesepakatan global (Millenium Development Goals/MDG's 2000) pada tahun 2015, diharapkan angka

kematian ibu menurun dari 228 pada tahun 2007 menjadi 102 dan angka kematian bayi menurun dari 34 pada tahun 2007 menjadi 23.

Faktor tingginya tingkat kematian ibu di akibatkan pada faktor resiko keterlambatan (Tiga Terlambat), di antaranya terlambat dalam pemeriksaan kehamilan (terlambat mengambil keputusan), terlambat dalam memperoleh pelayanan persalinan dari tenaga kesehatan, dan terlambat sampai di fasilitas kesehatan pada saat dalam keadaan emergensi. Salah satu upaya pencegahannya adalah melakukan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan. Pada dasarnya angka kematian ibu dan bayi yang tinggi dialami oleh masyarakat yang kurang mampu, ini diakibatkan oleh keterbatasan yang mereka miliki.

Untuk itu Program jampersal ini disuguhkan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan dibidang persalinan secara gratis, ini dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan finansial yang dialami masyarakat kurang mampu. Adapun ketentuan Program Jampersal tersebut yaitu:

1. Jampersal diperuntukkan untuk seluruh ibu hamil yang belum memiliki jampersal.
2. Pelayanan jampersal diselenggarakan dengan prinsip portabilitas, pelayanan terstruktur berjenjang dengan berdasarkan rujukan dengan demikian pelayanan jampersal tidak mengenal batas wilayah.
3. Untuk memanfaatkan pelayanan jampersal, penerima manfaat cukup menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain atas nama yang bersangkutan.
4. Manfaat jampersal meliputi pemeriksaan kehamilan, persalinan normal, perawatan nifas normal termasuk KB paska persalinan, pelayanan bayi baru lahir normal, pemeriksaan

kehamilan pada kehamilan resiko tinggi, pelayanan paska keguguran, persalinan per vaginam dengan tindakan emergensi dasar, pelayanan nifas dengan tindakan emergensi dasar serta pelayanan bayi baru lahir dengan tindakan emergensi dasar.

Pada akhirnya Jampersal ini nantinya yang diharapkan oleh pemerintah mampu menurunkan AKI dan AKB. Program ini dilakukan diseluruh puskesmas, posyandu dan Rumah sakit. Pelayanan yang prima diharapkan dapat diberikan tim medis kepada pasiennya. Dokter maupun bidan diharapkan mampu bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di tersebut, maka penulis tertarik untuk mengedakan suatu penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Program Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir”**.

B. TUJUAN PENELITIAN

Untuk menganalisa kualitas pelayanan kesehatan pada pasien Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir dan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada program Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir.

C. MANFAAT PENELITIAN

a. Manfaat teoritis

1. Pengembangan ilmu pengetahuan tentang kebijakan terutama tentang pelayanan publik. Selain itu juga sebagai bahan latihan bagi penulis dalam menulis karya ilmiah dan penerapan ilmu yang penulis peroleh semasa kuliah dan sumber informasi kepada pembaca.
2. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tambahan dalam memahami masalah yang

berkenaan dengan Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Pelayanan Program jampersal di RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif kepada pihak-pihak yang menangani masalah Program Jampersal di Kabupaten Toba Samosir.

D. METODE

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan. Pemecahan masalah yang dilakukan dengan cara menggambarkan suatu keadaan, data, status fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ada

E. HASIL

Peneliti menyajikan data-data yang diambil dari RSUD Porsea. Pegawai dan pasien Jampersal sebagai Informan. Dari hasil ini terkumpul sejumlah data yang diperlukan dengan menggunakan teori Parasuraman sebagai berikut:

1. Reliability (Kehandalan)

Dimensi ini pada proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan yang lebih menekankan pada pemberian layanan yang merata tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan dari masyarakat pasien Jampersal yang membutuhkan pelayanan dengan kata lain yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini pelayanan menjadi ujung tombak keberhasilan dalam suatu organisasi. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya pemberian pelayanan tertentu dari pihak penyedia jasa layanan kepada pihak yang dilayani.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sama rata, tanpa

memandang status dari masyarakat tersebut. Dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan harapan masyarakat sehingga tidak membuat masyarakat kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang terkait. Waktu yang diberikan dalam proses pemenuhan pelayanan juga harus sesuai dengan harapan masyarakat yang tidak membutuhkan waktu yang lama, jika waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam menerima pelayanan sangat lama, tentunya masyarakat kecewa atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Berikut indikator dari Reliability (kehandalan), yaitu berupa Pelayanan yang cepat dan tepat.

RSUD merupakan salah satu lembaga yang bertugas dan melayani kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga apa yang diharapkan masyarakat akan terwujud sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Namun kenyataannya banyak RSUD tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal sehingga menimbulkan kekecewaan terhadap pasien RSUD tersebut. Kekecewaan pasien ini timbul akibat proses pelayanan kesehatan mencakup pemeriksaan, pengobatan dan pelayanan administrasi yang berbelit-belit.

2. *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti langsung yang dimaksudkan disini adalah merupakan bukti yang mengacu pada *performance* petugas, keadaan sarana dan fasilitas. Tampilan fisik yang dimaksud mencakup ketersediaan sarana atau fasilitas pelayanan dan tampilan pegawai. Hal ini menjadi bukti nyata pelayanan untuk menunjang program pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh aparat kesehatan.

Lebih jelasnya yang dimaksud dengan Tangibles atau bukti langsung adalah merupakan penyediaan yang memadai oleh sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk menunjang pelayanan yang baik, meliputi tersedianya fasilitas yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat, dan adanya kerapian dari penampilan petugas serta adanya kebersihan Tim medis dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat yang salah satu indikatornya adalah adanya fasilitas yang lengkap.

Adapun yang dimaksud dengan adanya fasilitas yang lengkap adalah tersedianya fasilitas atau sarana dan prasarana di RSUD yang mana sangat berguna untuk menunjang segala bentuk program pelayanan kesehatan masyarakat. Karena pada dasarnya secara tidak langsung fasilitas, sarana dan prasarana ini akan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat serta akan dapat memajukan kesehatan masyarakat. Yang dimaksud dengan fasilitas, sarana dan prasarana disini adalah segala bentuk peralatan medis, non medis dan obat-obatan kepada pasien. Serta yang dimaksud dengan sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang berbentuk benda yang dapat membantu meningkatkan kerja manusia (pegawai) di RSUD yang secara langsung memberikan kenyamanan bagi masyarakat/pasien, mencakup kenyamanan gedung dan ruangan Rumah Sakit (kursi-kursi tunggu, apotik, mushala, ketersediaan surat atau *file* bagi pasien), serta kebersihan gedung RSUD.

Ketersediaan fasilitas yang dimiliki dalam suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan faktor yang penting. Dimana fasilitas merupakan alat yang mendukung untuk proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena jika fasilitas tidak memadai tentunya pelayanan akan mengalami kendala atau hambatan. Masyarakat dapat menilai buruk dan

masyarakat akan beranggapan bahwa RSUD tidak memberikan pelayanan yang maksimal karena minimnya infrastruktur dalam RSUD

3. *Responsiveneess* (Ketanggapan)

a. Pelayanan yang sigap dan tanggap

Dimensi ini mengacu pada pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat khususnya pasien Jampersal. Hal ini tergantung kepada profesional pegawai untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat dan lebih menekankan kepada pelayanan yang diberikan dengan tanggung jawab yang penuh. Dalam sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, RSUD juga harus memperhatikan faktor ketanggapan dan kesiapan pegawainya dalam membantu dan melayani kebutuhan-kebutuhan pasien Jampersal, dalam hal ini kinerja pegawai sangat berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan, karena pelayanan dalam sebuah lembaga atau perusahaan itu dikatakan baik apabila kinerja pegawainya baik

b. Kejelasan batas *control*/konsultasi

Kejelasan yang dimaksud disini adalah berupa kejelasan mengenai batas *control*/konsultasi pada bagian ibu hamil. Dalam hal ini konsultasi yang diberikan secara gratis namun pada kenyataannya banyak para pasien mengeluh dan bersikeras mendapatka konsultasi gratis lebih dari batas yang di tetapkan oleh pemerintah dalam Jampersal.

Jampersal menanggung *control*/konsultasi untuk memeriksakan kandungan ibu hamil, namun batas *control*/konsultasi hanya memiliki frekuensi sebanyak 4 kali, lebih dari batas yang ditentukan Jampersal tidak akan menanggung biayanya. Untuk batas *control*/konsultasi pihak puskesmas sudah harusnya memberitahukan kepada ibu hamil bahwa batas *control*/konsultasi yang ditanggung hanya sebanyak 4 kali. Namun pada kenyataannya, ibu hamil tidak puas hanya melakukan *control*/konsultasi sebanyak 4 kali.

4. *Assurances* (Jaminan)

Dimensi ini mengacu kepada pengetahuan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Dimensi ini juga mencakup kepada kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan yang diberikan dalam pelayanan. Serta merupakan kemampuan institusi untuk meyakinkan masyarakat bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya/terjamin. Ada empat aspek yang membangun dimensi ini, yaitu: (a). Keramahan, (b). Kompetensi, (c).Kredibilitas, dan (d). Keamanan. Aspek keramahan petugas institusi dapat dinilai dari senyuman, intonasi bicara, bahasa dan sikap tubuh selama berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sepintas menumbuhkan budaya ramah bukan lah hal yang sulit. Namun pada kenyataannya membuat petugas institusi tersenyum saat memberikan pelayanan sepertinya merupakan hal yang cukup sulit. Masyarakat juga akan mempercayai institusi bila pemberi layanan adalah orang-orang yang kompeten dan memiliki kredibilitas dalam bidangnya. Seorang pasien akan merasa puas bila dilayani oleh tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang ramah, kompeten dan juga aman.

5. *Emphathy* (Empati)

Dimensi ini meliputi kemampuan dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta sikap dari pegawai dalam memberi pelayanan. Dalam hal ini pegawai harus dapat memahami keluhan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikn serta mencakup kemampuan pegawai dalam memberikan sikap perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien, indikator dalam dimensi ini adalah salah satunya sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan berkomunikasi dan adanya perhatian yang tulus

Kemudahan berkomunikasi disini adalah ditujukan antara tim medis atau pegawai, serta perhatian yang tulus adalah merupakan adanya perhatian yang tulus bagi pasien khususnya pasien Jampersal dari tim medis, bidan serta pegawai di RSUD. Komunikasi yang dimaksud adalah alat kebijakan untuk meberikan informasi apabila ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan pernyataan seputar pelayanan kesehatan yang terjadi. Komunikasi yang efektif akan terlaksana para pasien dan tim medis maupun pegawai dapat saling membantu dan terbuka mengenai permasalahan yang terjadi disampaikan melalui komunikasi yang baik.

F. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan Program Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan kesehatan yang sudah tercapai.

Diketahui dari indikator *Reliability* (Kehandalan) RSUD Porsea khusus poli kandungan sudah memuaskan pasien pengguna Jaminan Persalinan (Jampersal) prosedur pendaftarannya sudah dapat dimengerti oleh pasien Jampersal. Dilihat dari *Tangibles* (Bukti Langsung) Bukti langsung yang meliputi fasilitas, peralatan medis, sarana dan prasarana yang dirasakan oleh pasien terkhusus pasien Jaminan Persalinan (Jampersal) sudah baik namun pasien masih mengharapkan agar pihak RSUD dapat melengkapi kembali kursi tunggu karena pada hari-hari tertentu pasien yang datang ke RSUD cukup banyak dan mengakibatkan kursi tunggu penuh dan mengganggu pasien. Kemudian dari *Responsivenees* (Ketanggapan), petugas sudah dinilai cukup tanggap dalam memberi pelayanan dimana pasien Jampersal yang mengalami keluhan segera

di tangani dengan baik. Dari indikator *Assurances* (Jaminan) petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan terkhusus pada poli Kandungan sudah maksimal dengan memberikan jaminan kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman melakukan persalinan pada RSUD Porsea. Dari indikator *Empathy* (Empati), pihak RSUD Porsea sudah melakukan tugasnya dengan sepenuh hati dengan membeikan perhatian yang tulus dan komunikasi yang baik terhadap pasien khusus pada poli kandungan. .

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan program Jaminan Persalinan (Jampersal) berdasarkan kelima indikator pelayanan kesehatan tersebut sudah berjalan dengan “Baik”. Tim medis selaku pelayan kesehatan telah mampu menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani pasien pengguna Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir.

G. SARAN

Proses pelaksanaan pelayanan kesehatan yang cepat tepat dan akurat, kesigapan, ketanggapan, kecakapan keramahan dan ketulusan tim medis, perawat/bidan, dan pegawai RSUD dalam membantu pelayanan kesehatan masyarakat di RSUD Porsea diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi. Dan untuk meningkatkan pelayanan pada RSUD Porsea sarana dan prasarana diharapkan dapat menjadi perhatian pihak RSUD agar dapat memaksimalkan pelayanan, seperti kursi tunggu ntuk pasien yang harus ditambah jumlahnya sehingga dengan sarana dan prasarana yang baik diharapkan kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Edisi kedua, PT.Rineka Cipta.

- Dwiyanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, H. Malayu. 2003. *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lembaga Administrasi Negara. 2005. *System Administrasi Negara Republic Indonesia*. Jakarta: LAN.
- _____. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN.
- Moenir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer satisfaction*. Bandung: Alimni.
- Nanawi, Ismail. 2007. *Publik Policy*. Surabaya: Pmn.
- Notoatmojo. 2007. *Sub Sistem Pelayanan Preventif dan Promotif*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Nugroho, Riant. 2008. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. 2009. *Public Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen Dalam Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithalm, V.A. 1991. Understanding Coustemer Ekspektasion of Service. Sloane Management Riview, Spring, pp. 39-48
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Semil Nurmah. 2005. *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah*. Semarang: MAP Undip.
- Siagian P, Sondang. 2004. *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Sinar Agung.
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik "Konsep teori dan Praktik"*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Service Total Quality*. Yogyakarta: PT. Grasindo.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wijono. 1998. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Grasindo.

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009
tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia Nomor
2562/MENKES/XII/2011 tentang
Petunjuk Teknis Jaminan
Peralinan.