

PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PELEPAT ILIR KABUPATEN BUNGO

Nova Elsyra

elsyranova22@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio
Jalan Setih Setio No. 05 Pasir Putih, Rimbo Tengah, Kab. Bungo, Jambi

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh sarana atau peralatan kesehatan yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir belum sesuai dengan standar pelayanan, terutama peralatan-peralatan medis yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan, karena peralatan yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir masih sangat terbatas, sehingga hal tersebut menjadi kendala Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir untuk memenuhi standar pelayanan yang layak.

Metode penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah berdasarkan fakta yang nampak.

Hasil penelitian bahwa adapun pelaksanaan standar pelayanan di Puskesmas Pelepat Ilir Kabupaten Bungo yaitu meliputi standar pelayanan rawat jalan, Standar pelayanan Rawat Inap, Standar Pelayanan POND, Standar Pelayanan UGD, Standar Pelayanan Persalinan Normal, Standar Pelayanan Administrasi, Standar Pelayanan Laboratorium, Standar Pelayanan Pojok Gizi. Standar pelayanan ini dibuat salah satu tujuannya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Hambatan yang dihadapi oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir adalah Tidak semua program pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Pelepat ilir berjalan sesuai yang diharapkan, SOP (*Standar Operasional prosedur*) tidak berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan, Masih kurangnya koordinasi antara Puskesmas Pelepat Ilir dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo. Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat ilir adalah Meningkatkan Program Kesehatan Masyarakat, dan Memaksimalkan penggunaan SOP Puskesmas serta Menentukan standar pelayanan bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Kesehatan Masyarakat, Bungo

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik oleh unit pelayanan yang dikelola oleh pemerintah daerah merupakan mandat yang diamanatkan dalam berbagai peraturan perundangan seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Agar puskesmas dapat dikelola dengan baik maka perlu adanya SOP (*Standar Operasional Prosedur*). SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/ fleksibel.

Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari: keandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); empati (*empahy*); dan terukur (*tangibel*). Dalam rangka mengavaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas, maka perlu

dilakukan evaluasi dari pasien secara umum dan masing-masing dimensi pelayanan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan awal peneliti ditemukan beberapa fenomena/masalah pada Puskesmas Pelepat Ilir terkait dengan pelayanan kesehatan, yakni:

1. Tidak semua program pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Pelepat ilir berjalan sesuai yang diharapkan.
2. Peralatan kesehatan yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir belum sesuai dengan standar pelayanan
3. SOP (*Standar Operasional prosedur*) tidak berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
4. Masih kurangnya koordinasi antara Puskesmas Pelepat Ilir dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo sehingga program-program yang telah ditetapkan kurang berjalan dengan baik.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan :

Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir?

2. METODOLOGI

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan mempergunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan maksud untuk mengetahui serta mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisa dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi untuk pemecahan masalah mengenai fakta dan sifat dari

populasi. Menurut Basrowi penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan model yang dikembangkan beragam.

3. LANDASAN TEORI

3.1. Upaya Kesehatan

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Hal ini berarti bahwa peningkatan kesehatan ini, baik kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat harus diupayakan, baik dalam aspek pemeliharaan kesehatan dan peningkatan kesehatan.

Pemeliharaan kesehatan mencakup dua aspek, yaitu aspek kuratif (pengobatan penyakit) dan aspek rehabilitatif (pemulihan kesehatan setelah sembuh dari sakit atau cacat). Sedangkan peningkatan kesehatan mencakup dua aspek, yakni aspek preventif (pencegahan penyakit) dan aspek promotif (peningkatan kesehatan itu sendiri). Upaya pemeliharaan kesehatan dan peningkatan kesehatan diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik adalah bersifat holistik dan komprehensif.

3.2. Pelayanan Kesehatan

Menurut Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Dalam pasal 52 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan perseorangan (medical service)

Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (self care), dan keluarga (family care) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat (public health service)

Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat – pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas.

Kegiatan pelayanan kesehatan diatur dalam Pasal 52 ayat (2) Undang – Undang Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota

masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan uraian di atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit diatur secara umum dalam Undang – Undang Kesehatan, dalam Pasal 54 ayat (1) UU yang berbunyi bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Dalam hal ini setiap orang atau pasien dapat memperoleh kegiatan pelayanan kesehatan secara professional, aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif serta lebih mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

Menurut Winslow, seorang ahli kesehatan masyarakat, batasan kesehatan masyarakat (*public health*) adalah ilmu dan seni mencegah penyakit, memperpanjang hidup, dan meningkatkan kesehatan melalui usaha-usaha pengorganisasian masyarakat untuk perbaikan sanitasi lingkungan, pembersihan penyakit-penyakit menular, pendidikan untuk kebersihan perorangan, pengorganisasian pelayanan-pelayanan medis dan perawatan untuk diagnosis dini serta pengobatan, dan pengembangan rekayasa sosial untuk menjamin agar setiap orang terpenuhi kebutuhan hidupnya yang layak dalam memelihara kesehatannya.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. jenis pelayan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas. namun terdapat upaya

kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas, diantaranya adalah: upaya promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana, upaya perbaikan gizi masyarakat. upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, dan upaya pengobatan.

Adapun pelaksanaan standar pelayanan di Puskesmas Pelepat Iilir Kabupaten Bungo yaitu meliputi:

1. Standar pelayanan rawat jalan
2. Standar pelayanan Rawat Inap
3. Standar Pelayanan pelaksanaan obstetri dan neonatal emergensi dasar (PONED)
4. Standar Pelayanan unit gawat darurat (UGD)
5. Standar Pelayanan Persalinan Normal Standar Pelayanan Administrasi
6. Standar Pelayanan Laboratorium
7. Standar Pelayanan Pojok Gizi

Standar pelayanan ini dibuat salah satu tujuannya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

Hambatan yang dihadapi oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat Iilir adalah Tidak semua program pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Pelepat ilir berjalan sesuai yang diharapkan, SOP (*Standar Operasional prosedur*) tidak berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan, Masih kurangnya koordinasi antara Puskesmas Pelepat Iilir dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo. Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat ilir adalah Meningkatkan Program Kesehatan Masyarakat, dan Memaksimalkan penggunaan SOP Puskesmas serta Menentukan standar pelayanan bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo.

Program kesehatan yang diprioritaskan Puskesmas Pelepat Iilir adalah kesehatan ibu dan anak, pasangan usia subur, ibu hamil dan ibu menyusui. Untuk mengoptimalkan program ini, maka dibentuk Pos Pelayanan Terpadu (POSYANDU) dengan kader POSYANDU terlatih. Lima pelayanan dasar di POSYANDU di antaranya adalah imunisasi, gizi, Keluarga Berencana (KB), Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), dan penanggulangan diare. Penyuluhan tentang kesehatan, gizi, dan Keluarga Berencana diadakan di POSYANDU, bahkan diadakan pula pemberian makanan tambahan serta demonstrasi tentang makanan bergizi. Namun sangat disayangkan program kegiatan di posyandu tidak berjalan dengan semestinya. Ibu-ibu tidak semuanya mengikuti program dari posyandu. Hal ini dikarenakan sering mengulur waktu dan tidak sesuai dengan jadwal kegiatan. Jadi warga disekitar terkadang sudah menunggu tapi tidak ada kegiatan. Hal ini sangat disayangkan karena ibu-ibu sangat antusias mengikuti kegiatan tersebut.

Disamping itu, terkait dengan kegiatan promosi kesehatan, tidak semua desa di Pelepat Iilir dikunjungi oleh petugas promosi kesehatan, sehingga masyarakat kurang mengetahui apa itu promosi kesehatan yang menjadi program dari Puskesmas Pelepat Iilir.

Dalam pelaksanaan implementasi pelayanan puskesmas tidak akan lepas dari yang namanya SOP (*standar operasional prosedur*). SOP ini menjadi panduan dalam berbagai kegiatan puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat

pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Shinta utami warga Pelepat Iilir bahwa sikap tidak disiplin petugas medis pada unit pelayanan puskesmas, yang dikeluhkan masyarakat. Mereka selalu diperlakukan kurang baik oleh para petugas medis yang dinilai cenderung arogan, berdalih terbatasnya persediaan obat-obatan pada puskesmas telah menyebabkan banyak diantara pasien terpaksa membeli obat pada apotik. Di samping itu, ketika membawa salah seorang warga yang jatuh sakit saat mengikuti kegiatan Kecamatan Pelepat Iilir, kemudian warga yang lain mengantarnya ke Puskesmas, pasien itu tidak dilayani dengan baik bahkan mereka mengaku telah kehabisan stok obat.

Menurut penulis bahwa kemampuan petugas dalam memberikan informasi sangat menentukan untuk keberhasilan suatu pesan/informasi yang diberikan, apalagi masalah medis yang membutuhkan keahlian tersendiri baik dalam menyampaikan pesan maupun kegunaan dari obat yang diberikan.

Meningkatkan Program Kesehatan Masyarakat

Program kesehatan masyarakat (PERKESMAS) yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat Iilir di wilayah Kecamatan Pelepat Iilir merupakan program pokok yang harus dilaksanakan serta terencana dan berkelanjutan. Program ini sangat penting karena berkaitan erat dengan masalah kesehatan karena kesehatan kunci utama kegiatan hidup manusia. Oleh karena begitu pentingnya, maka pemerintah melalui Dinas Kesehatan melaksanakan program-program yang mendukung ke arah itu melalui Rumah

Sakit dan Puskesmas sebagai perpanjangan tangan Dinas Kesehatan.

Diantara program Perkesmas yang dilaksanakan adalah: Pembinaan Keluarga Rawan. Program pembinaan keluarga rawan adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir terhadap keluarga yang rawan penyakit, mulai dari Usia hamil, Bayi, Balita, samapai usia lanjut (usila) maupun penyakit kronis.

Atas hal ini penulis berupaya mendapatkan penjelasan dari pihak Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir, di mana dijelaskan bahwa secara umum pelaksanaan program ini tidak semudah yang direncanakan dan dihadapkan berbagai kendala baik dari petugas Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir dan terutama dari masyarakat itu sendiri yang kurang peduli dengan masalah kesehatan.

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan pembinaan Keluarga Rawan di Kecamatan Pelepat Ilir, pihak Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir dengan cara melakukan pembinaan kelompok-kelompok masyarakat sebagai pengganti pembinaan *door to door* yang dianggap tidak efektif dan tidak efisien. Perawat puskesmas Pelepat Ilir menemui warga melakukan kunjungan kesehatan. Meskipun tidak setiap hari hal itu dilakukan, namun perawat maupun bidan serta dokter memberikan penyuluhan dari rumah ke rumah.

Pembinaan pada kelompok ini dilaksanakan oleh Puskesmas satu kali dalam satu bulan dan pelaporannya 6 (enam) bulan sekali atau 2 (dua) kali dalam setahun. Menurut pengakuan Ibu Deswira menyatakan bahwa pembinaan Keluarga Rawan di tempat-tempat tertentu dimaksud berjalan lancar, dimana petugas dapat menjelaskan berbagai program kesehatan secara jelas dan masyarakat cukup peduli dan memahami informasi-informasi kesehatan yang disampaikan oleh petugas Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir. Dari paparan diatas dapat dikemukakan bahwa sekalipun sasaran

pembinaan Keluarga Rawan tidak tercapai, akan tetapi dari sisi kualitas pelayanan lebih meningkat dan informatif.

Pengelolaan Obat Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir

Pengelola obat di Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan, penyimpanan dan pendistribusian perbekalan farmasi dan peralatan kesehatan yang diperlukan dalam rangka pelayanan kesehatan, pencegahan pemberantasan penyakit di Kecamatan Pelepat Ilir dengan tujuan untuk terpenuhinya kebutuhan obat untuk pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu: Terlaksananya pengadaan obat untuk unit pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir yang mendekati kebutuhan nyata di unit pelayanan kesehatan, Tersusunnya secara tepat jadwal rencana kebutuhan, pengadaan serta pendistribusian obat untuk unit pelayanan kesehatan, Obat yang tersedia di unit pelayanan kesehatan digunakan secara tepat dan rasional.

Pemilihan upaya kesehatan pengembangan ini dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir bersama dinas kesehatan kabupaten Bungo dengan mempertimbangkan masukan dari Konkes/BPKM/BPP. Upaya kesehatan pengembangan dilakukan apabila upaya kesehatan wajib Puskesmas Kecamatan Pelepat Ilir telah terlaksana secara optimal dalam arti target cakupan serta peningkatan mutu pelayanan telah tercapai. Penetapan upaya kesehatan pengembangan pilihan puskesmas ini dilakukan oleh dinas kesehatan kabupaten Bungo. Dalam keadaan tertentu upaya kesehatan pengembangan puskesmas dapat pula ditetapkan sebagai penugasan oleh dinas kesehatan kabupaten Bungo.

Apabila puskesmas belum mampu menyelenggarakan upaya kesehatan pengembangan padahal telah menjadi kebutuhan masyarakat, maka dinas kesehatan kabupaten/kota

bertanggungjawab dan wajib menyelenggarakannya. Untuk itu dinas kesehatan kabupaten/kota perlu dilengkapi dengan berbagai unit fungsional lainnya. Dalam keadaan tertentu, masyarakat membutuhkan pula pelayanan rawat inap. Untuk ini di puskesmas dapat dikembangkan pelayanan rawat inap tersebut, yang dalam pelaksanaannya harus memperhatikan berbagai persyaratan tenaga, sarana dan prasarana sesuai dengan standar yang ditetapkan.

5. KESIMPULAN

1. Secara umum standar pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Pelepat Ilir Kabupaten Bungo sudah memenuhi standar, adapun jenis pelayanan pada Puskesmas Pelepat Ilir Kabupaten Bungo tersebut meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan PONEB, pelayanan UGD, pelayanan persalinan normal, pelayanan administrasi, pelayanan laboratorium, dan pelayanan pojok gizi.
2. Adapun yang menjadi hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Pelepat Ilir Kabupaten Bungo, berdasarkan hasil pengamatan terlihat secara teknis, yaitu: (1). Masih belum maksimalnya pelayanan pada UGD yaitu adanya kekosongan tenaga medis baik perawat maupun bidan, sehingga banyak pasien yang membutuhkan pelayanan UGD tidak terlayani dengan baik. (2). Masih belum maksimalnya pelayanan pada laboratorium dikarenakan adanya peralatan labor yang rusak, sehingga banyak masyarakat yang hendak melakukan pengecekan darah di rujuk ke RSUD. (3). Sering kehabisan obat-obat tertentu sehingga banyak pasien dianjurkan untuk membeli obat diluar Puskesmas.
3. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah: (1). Meningkatkan pelayanan pada UGD dengan cara memberikan ketegasan kepada para pelayan (bidan

dan perawat) agar tidak meninggalkan ruang UGD pada saat jam dinas berlangsung. (2). Memaksimalkan pelayanan laboratorium dengan mengganti peralatan tes darah yang rusak sehingga masyarakat tidak perlu dirujuk ke RSUD untuk melakukan pengecekan darah. (3). Lebih intensif memperhatikan persediaan obat-obatan sehingga persediaan obat-obatan dapat terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Bari Saifuddin, *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Neonatal dan Maternatal*, Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta, 2008
- Anicus Aziz Hartono, *Ilmu Sosial Dasar*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002
- Arsita Eka Prasetyawati, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Numed, Yogyakarta, 2011
- Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Eko A. Meinarno, *Manusia Dalam Kebudayaan dan Masyarakat*, Salemba Humanika, Jakarta, 2011
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Husaini Usman.dkk, *Metode Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta, 2011
- Ratna Rosita, dkk. *Profil Kesehatan Indonesia 2010*, Kementerian Kesehatan Indonesia, Jakarta, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2012
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012
- Sutopo, *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta, 2009.