

**SIJARIEMAS (SISTEM INFORMASI JEJARING RUJUKAN
EXPANDING MATERNAL AND NEWBORN SURVIVAL)
DI KABUPATEN BULUKUMBA**

Lukman Nul Hakim Amran Saputra^{1*}, Hamrun²

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar¹²

*E-mail: lukmannul283@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of innovative maternal and child health services through the SIJARIEMAS program in Bulukumba Regency. The type of research used in this study was qualitative research method. The data sources used were primary and secondary data sources, while the main problem is the higher MMR and IMR in Bulukumba Regency. The Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are through data collection, data reduction, data classification, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data was through source triangulation, technical triangulation, and time triangulation. The results of this study showed that the implementation of innovative maternal and child health services through the SIJARIEMAS program in Bulukumba Regency is quite good but still has obstacles in its implementation so that the government needs to optimize this program again.

Keywords: E- Government, Innovation, SIJARIEMAS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan ibu dan anak melalui program SIJARIEMAS di Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu dari sumber data primer dan sumber data sekunder, adapun yang menjadi permasalahan utamanya yaitu semakin tingginya AKI dan AKB di Kabupaten Bulukumba. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu melalui pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan ibu dan anak melalui program SIJARIEMAS di Kabupaten Bulukumba sudah cukup baik tetapi masih memiliki hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya sehingga pemerintah perlu mengoptimalkan program ini lagi

Kata Kunci: e- Government, Inovasi, SIJARIEMAS.

PENDAHULUAN

Setiap harinya pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan ibu dan anak di dunia masih terbilang gagal. Berdasarkan data (*World Health Organization, South-East Asia Regional Office*, t.t.), terdapat sekitar 22.000 perempuan yang mengalami penderitaan akibat komplikasi kehamilan dan lebih dari 1.388 di antaranya meninggal dunia. Di banyak negara berkembang 1 dari 11 perempuan meninggal karena peristiwa kehamilan dan persalinan. Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SKDI) tahun 2012, angka kematian ibu (AKI) yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan, dan nifas sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih cukup tinggi jika dibandingkan dengan Negara-negara tetangga di kawasan ASEAN (*profil kesehatan Indonesia (2014, p85) - Penelusuran Google*, t.t.). Menurut data World Bank mencatat bahwa Indonesia menduduki posisi ke tiga AKI tertinggi tahun 2017 dengan 177 kematian per 100 ribu kelahiran.

Di kabupaten Bulukumba angka kematian ibu (AKI) dan anak baru lahir (AKB) makin meningkat tiap tahunnya, dalam 3 tahun terakhir ini pada tahun 2016 sampai tahun 2018 angka kematian ibu tahun 2016 sebanyak 4 jiwa, Tahun 2017 sebanyak 5 jiwa dan pada tahun 2018 sebanyak 8 jiwa dengan angka tersebut ternyata Bulukumba adalah salah satu penyumbang dari 282 angka kematian ibu di pulau sulawesi dan merupakan peringkat 4 nasional. Pada angka kematian bayi pada tahun 2016 sebanyak 35 kasus kematian bayi, di tahun 2017 sebanyak 40 kasus kematian bayi dan pada tahun 2018 sebanyak 42 kasus kematian bayi. Dengan adanya permasalahan tersebut disini pemerintah daerah dituntut bagaimana mengatasinya atau meminimalisirnya dengan salah satu cara yaitu memperbaiki dan menerapkan inovasi SIJARIEMAS dalam hal pelayanan kesehatan (BAPPEDA Kab.Bulukumba).

Dalam Undang–Undang dasar 1945 menjelaskan bahwa negara memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik kepada setiap warga. Pelayanan publik tersebut mencakup bidang pendidikan, kesehatan, sosial, keamanan dan sebagainya. Kewajiban Pemerintah untuk memenuhi hak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia memiliki landasan yuridis internasional dalam Pasal 2 ayat (1) Konvensi Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya. Pasal 28 I ayat (4) UUD 1945 menyatakan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Kewajiban pemerintah ini juga ditegaskan dalam Pasal 8 UU HAM. Dibidang kesehatan, Pasal 7 UU Kesehatan menyatakan bahwa pemerintah bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Pasal 9 UU Kesehatan menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Demi menciptakan ketenangan bagi semua calon ibu dan perbaikan standar hidup.

Dengan adanya revisi UU No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah dalam draf RUU pemda muncul satu bab tersendiri tentang inovasi daerah. Inovasi pelayanan publik yang dimaksud adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal, adaptasi, modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik langsung maupun tidak langsung.

Maka dari itu pemerintah kabupaten Bulukumba menggunakan SIJARIEMAS dalam hal pelayanan kesehatan. SIJARIEMAS yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Jejaring Rujukan Maternal dan Neonatal adalah sistem informasi dengan fungsi utama untuk komunikasi pertukaran rujukan gawat darurat dan rujukan terencana bagi kasus maternal dan neonatal didalam jejaring rujukan fasilitas kesehatan (SIJARIEMAS, 2014).

Pemerintah kabupaten Bulukumba telah melakukan perjanjian kerjasama untuk pertama kalinya dalam hal kebijakan Sistem informasi jejaring rujukan *expanding maternal and newborn survival* (SIJARIEMAS) tentang sistem jejaring rujukan kegawatdaruratan ibu dan bayi baru lahir. Bupati Bulukumba mengeluarkan peraturan Bupati Nomor 73 tahun 2015 tentang penyelamatan ibu dan bayi baru lahir, setelah kontrak kerja sama dengan USAID berakhir pada tahun 2017 maka pada tahun 2019 Bupati Bulukumba mengeluarkan SK NOMOR 188.45/109/2019 tentang Pembentukan kelompok kerja percepatan penurunan angka kematian ibu melahirkan dan bayi baru lahir di Kabupaten Bulukumba. Dalam SK tersebut terdapat tim Bidang penguatan sistem rujukan yang berfungsi Memfasilitasi adanya data tenaga kesehatan untuk kebutuhan registrasi SIJARIEMAS dan memperkuat sistem rujukan dengan optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi (SIJARIEMAS). Sehingga program Sistem informasi jejaring rujukan *expanding maternal and newborn survival* (SIJARIEMAS) dapat terus di lanjutkan.

Dari data yang ada, kita patut bersyukur bahwa ada penurunan angka kematian ibu di kabupaten Bulukumba, dari 11 orang pada tahun 2014, turun menjadi 7 orang di tahun 2015 dan hanya 4 orang pada tahun 2016. Ini artinya program SIJARIEMAS sangat bermanfaat bagi kabupaten bulukumba dan bahkan dapat memudahkan serta mempercepat pertukaran informasi di setiap rumah sakit di Bulukumba. Hal ini terbukti di Rumah sakit umum Bulukumba H. Andi Sulthan Daeng Radja telah menyiapkan No khusus yang terhubung langsung dari puskesmas atau perujuk ke rumah sakit untuk melakukan SMS dalam memberikan informasi rujukan agar pasien yang tiba di rumah sakit dapat langsung di tangani dan ini sesuai dengan tujuan SIJARIEMAS pada peraturan Bupati yaitu percepatan penanganan dan penurunan angka kematian ibu melahirkan dan bayi baru lahir, serta tersedianya juga tenaga medis yang sekaligus juga sebagai aktor dalam pelaksanaan Sistem informasi jejaring rujukan *expanding maternal and newborn survival* (SIJARIEMAS) di Rumah sakit umum Bulukumba H. Andi Sulthan Daeng Radja.

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih dan menetapkan tempat penelitian pada, RSUD di Kabupaten Bulukumba. Dasar pertimbangan memilih lokasi tersebut karena data ataupun dokumen-dokumen yang sesuai dengan inovasi dapat diperoleh dari lokasi tersebut. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini, rencana penulis selama Kurang lebih 2 bulan. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti bersifat deskriptif kualitatif, penelitian ini digunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung ke tempat penelitian.

bahwa data-data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa tulisan-tulisan dan hasil wawancara yang terangkum dalam penelitian adalah Pelaksanaan inovasi SIJARIEMAS dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Bulukumba. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. Penelitian studi kasus atau fenomena yang ada dalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Karena penelitian yang dilakukan dengan studi kasus bukan untuk menarik kesimpulan terhadap fenomena dari suatu populasi, melainkan terkhusus untuk kejadian yang diteliti. Teknik penelitian ini dilakukan dengan beberapa, cara yaitu wawancara yang dilakukan dengan narasumber yang relevan yaitu pegawai dinas kesehatan kabupaten Bulukumba, petugas RSUD Kab. Bulukumba, dan ibu melahirkan. Observasi adalah penelitian secara langsung datang ke tempat penelitian untuk mencari data atau informasi mengenai pelaksanaan inovasi SIJARIEMAS dalam pelayanan kesehatan di kabupaten bulukumba dan kemudian mencatat apa saja yang didapatkan dilokasi agar dapat menggambarkan secara umum tentang apa yang diteliti. Dokumentasi adalah pelengkap dalam metode penelitian observasi dan wawancara. Dokumentasi ini sendiri berupa bukti laporan nyata pada saat melakukan wawancara. Analisis data adalah proses mencari dan mengatur wawancara dan catatan yang diperoleh di lapangan serta bahan-bahan lain yang telah dihimpun sehingga dapat merumuskan hasil dari apa yang telah ditemukan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik triangulasi. Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan waktu pada waktu yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program yang bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan RI sebagai upaya penurunan angka kematian ibu (AKI) dan bayi baru lahir (AKB) di Indonesia, ini dianggap berhasil di Butta Panrita Lopi. Dari 300 puskesmas dan 150 rumah sakit di 30 kabupaten/kota di 6 provinsi se nasional, penerapan SIJARIEMAS di Bulukumba dilaksanakan dengan pendampingan penuh di 10 Puskesmas (PKM) dan 1 rumah sakit (RS). Meski demikian ada 10 PKM lainnya di Bulukumba juga turut didampingi secara terbatas dengan dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Jadi total 20 PKM yang sudah terpapar oleh pendekatan SIJARIEMAS. Dalam wawancara salah satu tenaga medis di Rumah sakit umum Bulukumba H. Andi Sulthan Daeng Radja yang merupakan Bidan RSUD Ruang IGD Maternal mengatakan:

" ini toh ada websienya kalo bunyi disini apakah pasiennya perlu dirujuk atau tidak apa intruksinya itu misalnya pasien ini masukkan dulu prokatnya baru rujuk persiapan ini misanya toh pasan oksigen misalnya baru rujuk jadi klo narujuk mi toh kita terima toh kita terimai baru ada kolomnya tersendiri bagitu jih semua tindakan-tindakan ada memang mi disitu untuk prarujukan toh terus klo misalnya kita sudah tindaki kita adalagi disini konfirmasi segera ditangani, setelah ditangani laporannya itu apa yang kita ini bunyi lagi disana bidan yang merujuk kan masing2 bidan ada yang kita sudah daftaran namanya dan yang

bisa SMS itu hanya yg terdaftar nonya yang bisa masuk no nya itu yg terdaftar di website itu bisajih selain puskesmas asalkan ada no nya didalam di aplikasi” (NH.03/4/2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa dalam pelaksanaan Sistem informasi jejaring rujukan *expanding maternal and newborn survival* (SIJARIEMAS) di Rumah sakit umum Bulukumba H. Andi Sulthan Daeng Radja memiliki sebuah website yang dapat di gunakan untuk bertukar informasi dimana penggunaan website SIJARIEMAS ini dianggap lebih cepat dan responsif dalam pelaksanaan pelayanan merujuk pasien. Menurut leader (plt) Program USAID-EMAS Sulawesi Selatan, Nurdin Perdana. Nurdin menjelaskan upaya penyelamatan yang dilakukan ada dua hal sebelum pasien atau ibu yang akan melahirkan dirujuk. Pertama dari sarana kesehatan tingkat dasar menelpon atau memberi informasi sehingga rumah sakit yang akan dituju sudah mempersiapkan sebelum pasien tiba. Kedua, pasien distabilkan terlebih dahulu agar tidak meninggal di jalan. Selama 2,5 tahun masa pendampingan EMAS, Program ini juga menggunakan sistem SMS dari puskesmas ke rumah sakit menurut salah satu pegawai dinas kesehatan di biang Kepala seksi kesehatan keluarga dan gizi ibu RY yaitu :

“Untuk sijari emas hubungannya dengan puskesmas dan rs e.... jadi ada sistem rujukan sebelum pasien-pasien itu di rujuk ke rs a.. bidan yang ada di puskesmas SMS menelfon dulu ke rs am.. menyampaikan bahwa saat ini a... saya merawat pasien dengan kondisi e,,, seperti ini a.. di laporkan bagaimana kondisi pasiennya” (RY.21/06/2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas yaitu pelaksanaan program SIJARIEMAS di kabupaten Bulukumba menggunakan sistem SMS rujukan dari puskesmas ke rumah sakit yang di lakukan oleh bidan serta dokter yang bertugas. salah satu dari pegawai dinas kesehatan juga megatakan mengenai pihak yang terkait dalam pelaksanaan program SIJARIEMAS yaitu :

“Kalo yang terlibat itu lintas program lintas sektor jadi teman-teman mulai dari pasien, bidan desa, bidan puskesmas, dokter ibu hamil sendiri yng menjadi sasaran kalau di pihak atas lagi di kabupaten yang pasti bupati sebagai penanggung jawab, kepala dinas, direktur” (RY.21/06/2019).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa Bulukumba telah mencapai semua standar kinerja klinis dan rujukan yang signifikan baik di Puskesmas maupun di Rumah Sakit. Salah satu yang mendukung suksesnya penanganan kegawatdaruratan di Bulukumba adalah standar klinik pada 10 Puskesmas telah mencapai rata-rata di atas 80 persen. Padahal sebelum pendampingan kurang dari 10 persen hal ini menunjukkan bahwa birokrasi telah mampu mengenali kebutuhan warganya melalui inovasi pelayanan SIJARIEMAS. Salah pegawai di dinas kesehatan di bidang Kepala seksi kesehatan keluarga dan gizi ibu mengatakan bahwa:

“program sijariemas itu ada pihak atau tim yang mendampingi kita jadi kalo di bandingkan dengan program selama ini kita kan gunakan skala kecil ,tetapi pada saat kita diemas ini pendampingan itu melibatkan semua sektor sehingga hasil yg di dapatkan itue... setelah dievaluasi lebih maksimal elalui

program tapi pada dasarnya yang di bawakan program hanya strategi pelaksanaannya yang berbeda dengan apa yg dilakukan selama ini Cuma startegi pemberdayaannya yang berbeda dan mungkin ada bantuan anggaran juga yg diberikan juga dari pihak buat skalanya itu lebih besar dibandingkan yang dulu sehingga dalam menghadirkan sektor yang lain itu ada” (RY.21/06/2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa peran pemerintah sangat baik dalam memberikan pelayanan melalui program SIJARIEMAS karena dalam program tersebut, pemerintah telah mampu memanfaatkan SDM yang ada dengan cara membuat tim gabungan pokja peercepatan penurunan angka kematian ibu melahirkan dan bayi baru lahir di Kabupten Bulukumba dimana dalam pokja tesebut terdapat tim di bidang penguatan sistam rujukan yang salah satu fungsinya yaitu memperkuat sistem rujukan dengan optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi SIJARIEMAS. Karena inovasi ini sangat erat kaitannya dengan masyarakat khususnya pasien ibu melahirkan maka salah satu pendapat seorang ibu yang telah meahirkan ibu HN yaitu:

“kalau saya ia lebih bagus mi sekarang ka kurasa toh kayak cepatki di tangani kalau sampai meki di rumah sakit anu e... tidak terlalu banyak mi diurus doh” (HN.13/07/2019).

Berdasarkan hasil wawancara salah satu masyarakat diatas dapat diketahui bahwa masyarakat telah merasakan langsung efisiensi dari pelaksanaan SIJARIEMAS di kabupaten Bulukumba khususnya di Rumah sakit umum bulukumba H.Andi Sulthan Daeng Radja dimana ini merupakan pemenuhan keinginan masyarakat yaitu efisiensi waktu dalam perujukan. Dengan capaian seperti itu, tidak mustahil Bulukumba dapat mencapai “zero” kematian khususnya kematian ibu karena melahirkan, bupati menegaskan, pihaknya akan melanjutkan program EMAS dengan maksimal didukung dengan anggaran. Tentu dengan kerjasama antar mentor yang sudah dilatih dengan berbagai pihak terkait, sehingga dengan tekad yang kuat Bulukumba bisa mewujudkan kematian Ibu Bersalin dan Bayi Baru Lahir menjadi nol kematian pada tahun kedepannya. Dan hal ini merupakan tujuan terbesar e-Government yaitu mengubah model pelayanan konvensional dengan pendekatan teknologi(digital government). Hal ini tentunya menjadi positif karena pelayanan akan berjalan lebih efektif, tepat sasaran dan sejalan dengan tujuan e-Government yaitu transparansi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan implementasi secara langsung pada jejaring rujukan kegawatdaruratan maternal dan neonatal, SIJARIEMAS terbukti dapat mencegah terjadinya penolakan permintaan rujukan oleh semua rumah sakit, meningkatkan kesiapan pihak rumah sakit untuk menerima rujukan, serta mengurangi keterlambatan penanganan rujukan dalam jejaring pelayanan rujukan kegawatdaruratan maternal dan neonatal. Dengan tersedianya sarana mengirim informasi rujukan yang berisi diagnosis serta fasilitas untuk menulis dan mengirim anjuran penanganan bagi permintaan rujukan yang diterima oleh pihak

rumah sakit, maka melalui SIJARIEMAS juga terbangun komunikasi dan rujukan ilmu antara bidan, puskesmas dan rumah sakit.

Penerapan SIJARIEMAS adalah upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu mengenali kebutuhan masyarakat bulukumba di era e-Government. Selain itu birokrasi bertujuan untuk melakukan penataan manajemen dan perbaikan proses kinerja dalam hal kesehatan publik. Melalui pendekatan teknologi informasi aplikasi SIJARIEMAS terbukti mampu mengurangi AKI dan AKB di bulukumba. Pemanfaatan SIJARIEMAS secara menyeluruh dalam jejaring rujukan mulai di tingkat Puskesmas dapat mendukung pemberdayaan fungsi Puskesmas yang mampu melakukan pelayanan emergensi dasar (PONED) untuk terlibat menangani kasus maternal dan neonatal tertentu sesuai kewenangan dan kemampuannya. Basis data SIJARIEMAS juga dapat digunakan bagi kepentingan pengambilan keputusan di rumah sakit maupun dinas kesehatan. Karena SIJARIEMAS dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rujukan, maka dengan menerapkan dan memanfaatkan SIJARIEMAS secara tepat dapat meningkatkan citra rumah sakit dan dinas kesehatan di mata masyarakat.

Saran kepada masyarakat agar memanfaatkan layanan kesehatan ibu dan anak khususnya untuk melakukan rujukan, untuk mendafatkan layanan yang lebih maksimal dan mengurangi kemungkinan kematian baik

REFERENSI

- Abdullah, A., Rogerson, S., Fairweather, N. B., & Prior, M. (2006). The motivations for change towards e-government adoption: Case studies from Saudi Arabia. *E-government Workshop*, 6, 1–21.
- Aliah, N., Nugraheni, S. A., & Margawati, A. (2019). EVALUASI PROGRAM PELAYANAN RUJUKAN GAWAT DARURAT MATERNAL MELALUI SIJARIEMAS. *WAWASAN KESEHATAN: JURNAL ILMIAH ILMU KESEHATAN*, 5(2).
- Assar, S., Boughzala, I., & Boydens, I. (2011). Back to practice, a decade of research in E-government. Dalam *Practical studies in e-government* (hlm. 1–12). Springer.
- Carwoto, C., & Wijayanto, B. (2013). Pengembangan dan implementasi sistem informasi jejaring rujukan kegawatdaruratan maternal-neonatal berbasis web dan sms (short message service). *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1).
- Fasanghari, M., & Habibipour, F. (2009). E-government performance evaluation with fuzzy numbers. *2009 International Association of Computer Science and Information Technology-Spring Conference*, 231–235.

- Hayat, H. (2016). IMPLIKASI MODEL PENILAIAN KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 1(1).
- Heeks, R. (2006). Understanding and measuring eGovernment: International benchmarking studies. *UNDESA workshop, "E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future"*, Budapest, Hungary, 27–28.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government information quarterly*, 24(2), 243–265.
- Kim, Y.-M., Ati, A., Kols, A., Lambe, F. M., Soetikno, D., Wysong, M., Tergas, A. I., Rajbhandari, P., & Lu, E. (2012). Influencing women's actions on cervical cancer screening and treatment in Karawang District, Indonesia. *Asian Pac J Cancer Prev*, 13(6), 2913–2921.
- Löfstedt, U. (2008). *E-services for and by citizens: Towards e-participation and social systems design for development of local public e-services* [PhD Thesis].
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Universitas Brawijaya Press.
- Neng Kamarni, S. E. (2016). Ms., 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Index of Community Satisfaction, Public Services, Customer Satisfaction*, 2, 84–117.
- profil kesehatan Indonesia (2014, p85)*—*Penelusuran Google*. (t.t.). Diambil 6 Desember 2020, dari [https://www.google.com/search?q=profil+kesehatan+Indonesia+\(2014%2C+p85\)&rlz=1C1VDKB_enID929ID929&oq=profil+kesehatan+Indonesia+\(2014%2C+p85\)&aqs=chrome..69i57j0i33313j69i6012.10607j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=profil+kesehatan+Indonesia+(2014%2C+p85)&rlz=1C1VDKB_enID929ID929&oq=profil+kesehatan+Indonesia+(2014%2C+p85)&aqs=chrome..69i57j0i33313j69i6012.10607j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Ratminto, W. (2013). *Manajemen Pelayanan (cetakan ke-10)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Akasara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., & Bima, D. (t.t.). Syaifudin.(2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

World Health Organization, South-East Asia Regional Office. (t.t.). SEARO;
World Health Organization, South-East Asia Regional Office. Diambil 5
Desember 2020, dari <http://www.searo.who.int/en/>