

## **Inovasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pemerintah Lokal: Studi Kasus di Kabupaten Sidoarjo**

### ***Health Service Quality Innovation in Local Government: A Case Study in Sidoarjo District***

**Pratiwi Mundian Sari<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Departemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Airlangga  
Corresponding author: [pratiwimundian.sari-2013@fisip.unair.ac.id](mailto:pratiwimundian.sari-2013@fisip.unair.ac.id)

#### ***Abstract***

*This study aims to describe the innovation of the quality of health services in the local government with a case study in Sidoarjo Regency with the approach of Rogers. The object studied is Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis). Health services are a basic need for the welfare of society. This research uses descriptive type qualitative method. The data collection technique used was in-depth interview method. Location in Sidoarjo Hospital. The informant determination technique uses a purposive technique where the selected informant is the party who is considered to know and understand the most. The conclusion of this research is that the Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis) service innovation in maternal and neonatal emergency hospitals in Sidoarjo is able to improve the quality of public health services in Sidoarjo Regency.*

**Keywords:** *innovation, healthcare, local government*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan adalah mendiskripsikan inovasi kualitas pelayanan kesehatan pada pemerintah lokal dengan studi kasus di Kabupaten Sidoarjo dengan pendekatan dari Rogers. Objek yang dikaji Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis). Layanan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar pada kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara mendalam. Lokasi di RSUD Sidoarjo. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive dimana informan yang dipilih adalah pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami. Kesimpulan penelitian Inovasi Pelayanan Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis) di maternal dan neonatal emergency RSUD Sidoarjo mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

**Kata kunci:** inovasi, layanan kesehatan, pemerintah lokal

## Pendahuluan

Layanan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Azwar, 1988). Secara umum dibandingkan dengan 10 tahun kebelakang, layanan kesehatan masyarakat di Indonesia mengalami perkembangan, namun demikian masih ditemukan permasalahan mengenai layanan kesehatan. Pembangunan di bidang kesehatan untuk memecahkan permasalahan kesehatan yang terjadi di semua daerah. Pembangunan kesehatan terdiri dari angka kematian (mortalitas), angka kesakitan (morbiditas) dan status gizi masyarakat (Profil Kesehatan Indonesia Tahun, 2011).

Satu prioritas penyelenggaraan kesehatan adalah kelompok ibu dan anak yang merupakan kelompok rentan terhadap status kesehatan. Perhatian terhadap angka kematian ibu (AKI). AKI adalah jumlah kematian ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas yang disebabkan oleh kehamilan, persalinan dan nifas atau pengelolaannya tetapi bukan karena sebab-sebab lain seperti kecelakaan, terjatuh, dan yang lainnya di setiap 100.000 kelahiran hidup. Indikator ini tidak hanya mampu menilai program kesehatan ibu, terlebih lagi mampu menilai derajat kesehatan masyarakat, karena sensitifitasnya terhadap perbaikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas (Laporan Eksekutif Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun, 2014). Berikut merupakan data kematian ibu di Indonesia tahun 2016-2018.

Tabel 1  
Data kematian ibu dan Bayi di Indonesia Tahun 2016-2018

No	Provinsi	AKI			AKB		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
1	Aceh	151	135	167	1445	1082	1111
2	Sumatera Utara	188	203	231	1810	708	1030
3	Sumatera Barat	116	110	108	972	488	908
4	Riau	128	145	130	515	945	-
5	Jambi	53	56	59	192	130	274
6	Sumatera Selatan	148	165	142	374	338	643
7	Bengkulu	49	57	41	582	322	355
8	Lampung	120	149	140	1127	568	627
9	Kepulauan Bangka Belitung	28	31	24	238	194	188
10	Kepulauan Riau	73	65	46	1003	322	276
11	DKI Jakarta	89	85	91	3810	301	780
12	Jawa Barat	747	823	790	4473	4122	3067
13	Jawa Tengah	711	619	602	1451	5571	3067
14	DI Yogyakarta	40	29	39	5666	329	278

15	Jawa Timur	567	531	534	5229	5134	4870
16	Banten	233	264	252	408	1161	1297
17	Bali	48	55	50	5219	261	381
18	Nusa Tenggara Barat	83	95	92	619	737	988
19	Nusa Tenggara Timur	147	165	183	414	19	1088
20	Kalimantan Barat	117	130	86	686	688	652
21	Kalimantan Tengah	101	81	74	851	218	393
22	Kalimantan Selatan	120	89	93	229	749	779
23	Kalimantan Timur	109	100	95	299	750	638
24	Kalimantan Utara	21	15	14	326	97	154
25	Sulawesi Utara	58	70	54	233	213	250
26	Sulawesi Tengah	107	135	97	1061	236	571
27	Sulawesi Selatan	138	136	156	313	45	1178
28	Sulawesi Tenggara	65	61	74	518	537	458
29	Gorontalo	38	52	62	597	184	480
30	Sulawesi Barat	42	54	47	290	178	379
31	Maluku	46	-	69	279	200	-
32	Maluku Utara	41	57	19	1113	195	54
33	Papua Barat	51	59	31	-	74	-
34	Papua	152	72	101	208	30	258

Sumber: Data Olahan Dinas Kesehatan Provinsi Jatim

Membaca data diatas diketahui kematian ibu terbanyak adalah Provinsi Jawa Barat yang menempati peringkat pertama dengan jumlah kematian ibu sebesar 2360, sedangkan peringkat kedua di duduki oleh Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah kematian ibu sebesar 1932. Provinsi Jawa Timur sendiri tingkat kematian ibu menempati peringkat ketiga yaitu sebesar 1632. Kematian bayi, dapat kita ketahui bahwa jumlah kematian bayi terbanyak adalah Provinsi Jawa Timur yang menempati peringkat pertama dengan jumlah kematian bayi sebesar 15.233, sedangkan peringkat kedua di duduki oleh Provinsi Jawa Barat dengan jumlah kematian ibu sebesar 11.662. Peringkat ketiga sendiri di duduki Provinsi Jawa Tengah dengan tingkat kematian bayi sebesar 10.089.

Inovasi penanganan masalah kematian ibu dan bayi pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah SiManeis. Inovasi tersebut di buat oleh RSUD Kabupaten Sidoarjo. Latar belakang inovasi ini adalah sistem rujukan *maternal dan neonatal* di RSUD Kabupaten Sidoarjo kurang maksimal karena kurang siap tenaga kesehatan dalam menerima pasien rujukan *maternal neonatal*. Kurang siap para tenaga dan pelayanan yang lama mengakibatkan waktu perawatan yang lebih lama, morbiditas dan yang terburuk menyebabkan kematian ibu dan bayi. Berdasarkan latar belakang diatas, pepar ini ingin

mendiskripsikan inovasi kualitas layanan kesehatan yaitu inovasi SiManies pada RSUD Sidoarjo dengan menggunakan atribut inovasi Roger yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability*.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode wawancara secara mendalam observasi, dan studi dokumen. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di MNE RSUD Kabupaten Sidoarjo. Informan ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* bagi bidan, dokter dan petugas, sedangkan penentuan informan bidan perujuk menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi yang terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah**

Definisi pelayanan publik di kemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010:5) yaitu pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pengertian mengenai pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan atau keinginan masyarakat sesuai dengan kemampuan dan keahlian organisasi serta aturan pokok yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Hakikat pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah agar dapat dijadikan sebagai seorang abdi masyarakat (Kepmenpan, Nomor 63 Tahun 2003). Goetsh dan Davis, mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (dalam Nasution, 2005:14-18; Hardiansyah, 2011)). Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah. Kualitas pada dasarnya adalah suatu kondisi atau keadaan yang bersifat abstrak, yang digunakan untuk mengukur tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Pasolong, 2010).

### **Inovasi Pelayanan Publik SiManeis**

Inovasi di sektor publik mendorong adanya penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, efektif dan transparan. Inovasi didefinisikan mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008:43). Tujuannya adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki organisasi dan mengembngkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga. Inovasi dalam sector publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan penggunaan *information and communication technology*.

Inovasi Sidoarjo Maternal Neonatal SMS Gateway (SiManeis) dapat dikategorikan Inovasi produk atau layanan, yaitu inovasi berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan (Mulgan dan Albury dalam Muluk, 2008:43). Inovasi SiManeis dalam pelaksanaannya akan dilihat atribut dengan pendekatan dari Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) sebagai berikut.

#### **a. *Relative advantage* atau keuntungan relatif**

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Dalam keuntungan relatif sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi program tersebut.

b. *Compability* atau kesesuaian

Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.

c. *Complexity* atau kerumitan

Inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan apabila tidak maka akan lambat proses penyebarannya.

d. *Triability* atau kemungkinan coba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Sidoarjo *Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway* (SiManeis) merupakan suatu sistem informasi yang dapat di akses oleh semua bidan, rumah bersalin, puskesmas dan rumah sakit lain yang telah terintegrasi dengan SiManeis. SiManeis merupakan terobosan baru guna meningkatkan sistem rujukan *maternal* dan *neonatal*. SiManeis merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh RSUD Kabupaten Sidoarjo. Inovasi ini mempercepat proses pertukaran data dan informasi maupun komunikasi dalam rujukan gawat darurat *maternal neonatal* antara bidan, puskesmas hingga rumah sakit.

Rujukan dapat dilakukan dengan mengirimkan sms ke SiManeis call center dengan nomor tertentu dan terdengar bungi sirene yang tidak akan berhenti sebelum sms diterima. Sms rujukan ini akan direspon langsung oleh petugas *Maternal Neonatal Emergency* (MNE) disertai advis tindakan pra rujukan yang harus dilakukan oleh pihak perujuk. Bilamana sms tidak direspon dalam waktu 10 menit. Perujuk dapat menelpon nomor khusus MNE, dan perujuk akan menerima advis tindakan pra rujukan yang dibutuhkan. Selanjutnya kondisi akhir pasien setelah menjalani perawatan akan diinformasikan kembali ke pihak perujuk. Melalui sistem ini akan terbangun sebuah mekanisme komunikasi, kolaborasi dan pertukaran informasi dalam jejaring rujukan (masyarakat, pasien dan keluarga, tenaga kesehatan, perujuk serta penerima fasilitas penerima rujukan).

### **Analisis dan Pembahasan**

Inovasi di sektor publik merupakan solusi untuk mengatasi kebutuhan atau kendala-kendala dalam organisasi di sektor publik. Inovasi mempunyai satu sifat yang mendasar yaitu kebaruan. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak dapat diikuti dengan nilai kemanfaat dari kehadirannya (Suwarno, 2008:9).

### ***Relative Advantage***

Inovasi Sidoarjo *Maternal and Neonatal SMS Gateway* (SiManeis) memiliki nilai kebaruan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Nilai kebaruan yang muncul dari adanya inovasi SiManeis yaitu adalah sistem rujukan yang menggunakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Bidan, Bidan Praktik Mandiri, Puskesmas dan Rumah Sakit lainnya yang berada disekitar daerah Sidoarjo. Dimana adanya siste rujukan ini rumah sakit sudah mengetahui riwayat pasien sehingga ketika pasien datang sudah bisa langsung ditangani. Keuntungan lain yang dimiliki dari adanya inovasi SiManeis adalah mampu memperpendek *respond time*. Artinya bahwa *respond time* memendek inovasi SiManeis yang dilakukan menjadi semakin, mudah, cepat, tepat dan aman. hal tersebut juga tidak hanya dirasakan oleh bidan, perawat dokter dan petugas RSUD sebagai penyedia layanan tetapi juga Bidan luar rumah sakit yang merujuk pasiennya sebagai pengguna jasa layanan. Sidoarjo *Maternal and Neonatal SMS Gateway* (SiManeis) merupakan sebuah sistem yang dibentuk khusus untuk merujuk ibu hamil dan bayi yang

beresiko tinggi. Sistem ini dibentuk guna meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Sidoarjo. Keuntungan yang diberikan inovasi SiManeis ini akan memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat khususnya bidan perujuk yang melakukan pelayanan rujukan di RSUD Sidoarjo.

### ***Compability***

Inovasi Sidoarjo *Maternal and Neonatal SMS Gateway* (SiManeis) merupakan perbaikan dari sistem yang lama yaitu sistem Expanding Maternal Neonatal SMS Gateway (EMAS) dimana pembaruan yang dilakukan juga sesuai dengan SK yang berlaku yaitu SK Direktur RSUD Sidoarjo Nomor 188/113/404.6.8/2015 Mengenai Tim Kerja Sistem Rujukan SMS Gateway di RSUD Sidoarjo. Keseuaian pelayanan antara Inovasi SiManeis dengan penggantinya masih menggunakan standar yang sama. Namun RSUD Sidoarjo melakukan modifikasi dan pembaruan dengan menggunakan web tidak hanya sms saja. Kesesuaian inovasi Sidoarjo *Maternal and Neonatal SMS Gateway* (SiManeis) dengan sistem yang dahulu adalah terletak pada fungsinya yaitu sama-sama memberikan pelayanan rujukan. Sistem yang dulu pasien langsung datang kemudian di cek apa keluhannya sedangkan pembaruan sistem yang sekarang adalah adanya konfirmasi dulu terhadap pasien yang akan dirujuk sehingga penanganan pasien akan lebih cepat ditangani

### ***Complexity***

Sebuah inovasi yang dijalankan pastilah memiliki permasalahan- permasalahan tertentu karena adanya penyesuaian. Dengan sifatnya yang baru, tingkat kerumitan pada inovasi bisa jadi lebih sulit dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Inovasi Sidoarjo *Maternal and Neonatal SMS Gateway* (SiManeis) juga tidak lepas dari kerumitan dalam proses pelaksanaannya. Sistem SiManeis ini masih memiliki kendala pada jumlah sumber daya, dimana sumber daya yang sudah memadai tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang dan bertambah setiap harinya. Situasi ini membuat sumber daya kewalahan mengatasinya. Apalagi rujukan yang sering kali di rujuk adalah dalam kondisi gawat darurat sehingga perlu menambahkan alat-alat medis yang menunjang dalam penanganan pasien. Untuk mengatasi kerumitan tersebut, maka ruang VK bersalin RSUD Sidoarjo

melakukan perbaikan dengan terus mengupdate kemampuan dengan pelatihan pelatihan setiap bulannya dan sarana prasarana kelengkapan alat.

Adapun kendala yang lain adalah berasal dari faktor eksternal berupa kekuatan signal seluler dari perujuk pasien yang tidak selalu bagus karena lokasi pasien, dan koneksi internet di rumah sakit yang terkadang kurang stabil dapat menyebabkan lambatnya atau terganggunya proses masuknya informasi rujukan. Selain itu, juga masih ada bidan perujuk pasien yang belum mengetahui apa SiManeis itu, terkadang bidan perujuk yang sudah melakukan sms rujukan operator tidak melakukan sms rujukan balik ketika pasien pulang dari RSUD Sidoarjo. Kendala pada komitmen bersama adalah hal yang harus diperhatikan dalam inovasi SiManeis, karena inovasi dijalankan melibatkan dokter, bidan, perawat dan petugas kesehatan lainnya. Oleh sebab itu manajemen pelayanan dan visi misi harus sesuai dan dilakukan secara berkesinambungan agar inovasi dapat berjalan baik sesuai apa yang di harapkan.

### ***Triability***

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati tahap “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. RSUD Sidoarjo melakukan tahapan uji coba juga dengan melihat respon bidan perujuk atau pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Kemungkinan dicoba merupakan tahapan uji coba sebuah inovasi apakah sebuah inovasi memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang telah digantikan. Keuntungan yang dapat dimiliki dengan adanya uji coba adalah melakukan pembaharuan pada bagian- bagian yang perlu di perbaiki sehingga inovasi yang diterapkan benar-benar dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat yang disini adalah para bidan perujuk sebagai penggunaanya.

### ***Observability***

Sidoarjo Maternal and Neonatal SMS Gateway (SiManeis) jika dilihat dari tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Adanya sistem informasi rujukan *maternal neonatal emergency* berbasis SiManeis di RSUD Sidoarjo, adanya sistem komunikasi yang lebih cepat dan murah bagi perujuk pasien, kesiagaan dan kesiapan skill (respon

time) petugas MNE lebih cepat dikarenakan sudah mendapat informasi awal kondisi pasien, hasil monitoring dan evaluasi pemanfaatan SiManeis yang di jadikan bahan peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga terjalin koordinasi dan komunikasi antara bidan swasta, klinik swasta, puskesmas dan rumah sakit dengan mendapatkan pelayanan yang cepat dan terbaik.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis disimpulkan inovasi pelayanan sidoarjo maternal neonatal sms gateway (SiManeis) dengan pendekatan dari Rogers di *maternal dan neonatal emergency* (MNE) RSUD Sidoarjo mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Dilihat dari aspek relative advantage layanan ini memiliki nilai kebaruan yaitu sistem rujukan yang menggunakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan bidan, bidan praktik mandiri, puskesmas dan rumah sakit; compability berbasis website dan sms; complexity atau kerumitan dipengaruhi aspek jaringan; triabilty dapat dilaksanakan; observability atau kemudahan diamati terdapat keuntungan yang muncul dari penerapan inovasi.

### **Daftar Pustaka**

- Azwar, Azrul. (1988). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta : PT. Binarupa Aksara
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laporan Eksekutif Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2014 Berdasarkan Data Susenas tahun 2014, 2015. Surabaya: Badan Pusat Statisk Provinsi Jawa Timur. Hlm.1.
- Muluk, Khairul MR. (2008). *Knowledge Manajement: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*.Malang : Bayu Media. Hal 43

- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications
- Nasution M. N, (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia, Hal. 14-18
- Profil Kesehatan Indonesia Tahun .(2011).  
<http://www.depkes.go.id/downloads/Profil2011-v3.pdf>. Diakses 27 April 2015.  
Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 585/MENKES/SK/V/2007 Tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas, pembangunan kesehatan ialah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia dalam rangka meningkatkan kesadaran, kemauan , dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.
- Pasolong, Harbani.(2010). *Teori Administasi Publik*. Bandung : Alfabeta. Hal 129
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal 5
- Suwarno, Yogi, (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press: Jakarta hal 48