

FAKTOR IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN BERBASIS ONLINE DI PUSKESMAS ANDALAS KOTA PADANG

Septrin Qurata Ayuni^{1b}, Hasbullah Malau¹

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

hasbullahmalau@fis.unp.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to further understand the implementation of online registration services at the Andalas Community Health Center in Padang City in order to improve the ease of providing health services. This research uses qualitative research methods, which describes the subjects and objects to the facts found. Purposive sampling, or the method of selecting data sources to be interviewed with specific considerations and purposes, is used in the selection of informants in this research. In this research, interviews, observation studies, and document studies are used to obtain data. Data analysis is done by reducing data, presenting data and drawing conclusions. The validity of the data is tested by triangulating the sources and then analyzed. Based on the findings, it can be concluded that the implementation of online registration services at the Andalas Community Health Center in Padang City is not yet running optimally. This is because the theory implementation variables used by George C. Edward III are not yet fulfilled, namely the communication variable, caused by the presence of obstacles that hinder the implementation of online registration services at the Andalas Community Health Center in Padang City, among others is the lack of continuous or periodic provision of socialization and information to the public about what is an online registration service.

Keyword : Implementation, Online Registration, Public Service Padang City

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami lebih lanjut implementasi pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang untuk meningkatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang menjelaskan subjek dan objek terhadap fakta yang ditemukan. Metode purposive sampling, atau metode pemilihan sumber data untuk diwawancarai dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, digunakan dalam pemilihan informan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, wawancara, studi observasi, dan studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data. Analisis data dilakukan dengan mengurangi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan kemudian dianalisis. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang belum berjalan secara optimal. Ini karena variabel-variabel implementasi teori yang digunakan oleh George C. Edward III belum terpenuhi, yaitu variabel komunikasi, disebabkan oleh adanya hambatan yang menghambat implementasi pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang, di antaranya adalah kurangnya sosialisasi dan informasi yang terus-menerus atau berkala diberikan kepada masyarakat tentang apa itu layanan pendaftaran berbasis online.

Kata Kunci: Implementasi, Pendaftaran Online, Pelayanan Publik, Kota Padang



Pendahuluan

Pelayanan publik adalah salah satu tanggung pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi merupakan salah satu kewajiban pemerintah sesuai dengan amanat dari UU No.25 Tahun 1945 yang terdapat di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seiring dengan hal itu perkembangan penyelenggaraan manajemen yang dilakukan pemerintahan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang prima serta berkualitas, paradigma dari pelayanan publik ini berkembang dan memfokuskan pengelolaan administrasi yang berorientasi untuk kepuasan publik. Dalam pasal lain juga tertera kewajiban negara untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan menjadi hak dasar bagi masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (1) berbunyi.

Peran sistem informasi kesehatan dalam sistem kesehatan sangat penting seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa untuk menjalankan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang dikelola melalui sistem informasi dan kerjasama antar sektor.. Dalam Peraturan Pemerintah Pasal 45 N0 46 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Setiap penyelenggara fasilitas kesehatan dan pelayanan kesehatan harus menyediakan infrastruktur Sistem Informasi Kesehatan, termasuk kelembagaan, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Pukesmas) adalah unit pelaksana teknis pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja.

Pukesmas Andalas Kota Padang telah melaksanakan program pelayanan pendaftaran Online pada pasien melalui perencanaan desain baru dan melakukan modifikasi sistem informasi sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar. Pukesmas Andalas Kota Padang melaksanakan pelayanan pendaftaran Online dengan harapan dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan memutus antrian panjang di pukesmas. Dapat dikatakan bahwa inilah tempat pertama kali layanan diterima oleh pasien, memberikan kesan positif atau negatif tentang layanan dari suatu institusi. Cara penerimaan pasien dapat dinilai dengan baik dan sikap yang ramah, sopan, tertib, dan tanggung jawab. Layanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) bersifat administratif, bukan medis, namun keberlanjutan informasi dan kerahasiaan harus tetap dijaga.

Proses pelaksanaan suatu sistem informasi di pukesmas merupakan salah satu poin penting yang harus disiapkan. Ini terkait dengan penyediaan, pemilihan, peningkatan, dan pemanfaatan semua sumber daya yang tersedia berada di pukesmas untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan jelas dan terukur. Pelaksanaan sistem informasi pukesmas merupakan kegiatan utama keberhasilan implementasi sistem informasi yang berkelanjutan. Kegiatan pelaksanaan ini akan memberikan tekanan pada pengambil keputusan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia untuk dimanfaatkan efektif dan efisien dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi pukesmas. Produk hukum bidang pelayanan publik di lingkungan pemerintahan provinsi Sumatera Barat dimulai dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebelum adanya pendaftaran berbasis online, di Puskesmas Andalas Kota Padang menggunakan sistem pendaftar on-site yaitu proses pendaftaran pada pasien dimana pasien harus datang ke puskesmas terlebih dahulu, mengambil nomor antrian dan mengantri di loket pendaftaran berdasarkan urutan kedatangan, menunggu dipanggil oleh petugas untuk selanjutnya mengikuti sesuai dengan alur pendaftaran yang sudah ditetapkan oleh Puskesmas

Andalas Kota Padang.

Tabel 1. Data Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Se-kota Padang Tahun 2021

No	Puskesmas	Jenis Kunjungan				Total
		Baru		Lama		
		L	P	L	P	
1	Padang Pasir	7.705	11.816	56.830	86.905	118.427
2	Andalas	38.897	46.677	48.343	75.003	208.920
3	Ulak Karang	8.088	9.566	13.070	22.164	52.888
4	Alai	8.184	9.703	22.820	26.700	67.407
5	Air tawar	15.214	16.634	17.527	20.506	42491
6	Seb Padang	4.723	6.689	12.048	28.058	49.048
7	Pemancangan	3.488	6.036	14.806	22.279	49.631
8	Rawang Barat	9.864	14.396	19.804	34.541	74.075
9	Lb Buaya	39.491	42.103	54.491	65.671	85.259
10	Air Dingin	7.304	12.084	16.912	27.309	51.936
11	Anak Air	25.054	31.055	4.985	9.219	58.002
12	Ikur Koto	9.709	11.029	8.639	16.102	51756
13	Dadok	9.079	10.344	19.014	24.375	49.837
14	Nanggalo	24.591	27.665	31.690	39.052	77.407
15	Lapai	15.200	24.962	13.889	17.809	58.890
16	Kuranji	8.669	11.787	19.449	28.302	57.475
17	Belimbing	27.656	33.016	44.840	50.834	84673
18	Ambacang	18.098	24.089	36.438	63.946	104320
19	Pauh	22.528	27.317	45.525	50.399	74723
20	Lb Kilangan	26.035	30.043	38.463	50.065	86.732
21	Lb Begalung	22.937	27.424	51.448	66.020	100.667
22	Pegambiran	33.186	40.994	17.018	23.538	142.178
23	Bungus	8.065	9.125	15.968	26.046	76.076
	Padang	393.765	484.554	624.017	874.843	1.674.455

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat jumlah kunjungan rawat jalan di puskesmas andalas pada tahun 2021 sebanyak 208.920, dimana angka tersebut merupakan jumlah kunjungan terbanyak puskesmas se-Kota Padang. Dengan hal ini Pukesmas andalas menciptakan pelayanan yang sudah berbasis Online guna memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan secara Online ini diharapkan dapat menciptakan efektif dan efisien untuk masyarakat dalam meminimalisir angka waktu lama menunggu dalam berobat, antrian pasien, dan meminimalisir waktu berobat pasien di Puskesmas Andalas Kota Padang.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Sugiyono, 2012:22), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang berkaitan dengan implementasi pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Andalas Kota Padang yang terletak di Jl.Andalas

Raya Kecamatan Padang Timur. Teknik Pengumpulan data yang digunakan melalui metode wawancara serta studi dokumentasi. Uji validitas data yang digunakan adalah Triangulasi sumber dan untuk teknik analisis data, peneliti melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Pelayanan Pendaftaran Berbasis Online di Puskesmas Andalas Kota Padang mulai dilaksanakan pada tahun 2020, ancaman Covid-19 menjadikan pelayanan pendaftaran berbasis online sebagai solusi dalam mengoptimalkan pelayanan Puskesmas Andalas Kota Padang. Pandemi Covid-19 membatasi tenaga kesehatan dan pasien untuk melakukan kontak fisik secara langsung serta adanya kebijakan physical distancing membuat tidak banyak aktivitas yang dapat dilakukan secara langsung lagi, seperti pelayanan pendaftaran yang membuat orang mengantri dan berkumpul sehingga dapat menambah jumlah orang yang terpapar Covid-19 semakin tinggi. Maka dari itu untuk mempermudah masyarakat agar tetap mendapat haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan maka dibuatlah sistem pelayanan Online berbasis digital yang diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui Whatsapp.

The infographic is titled 'JALUR CEPAT' (Fast Lane) and features a hand icon pointing to the text. It lists three steps for online registration: 1. Register via WhatsApp at 0897-4678-338. 2. Send photos of BPJS cards and KTP/ID cards. 3. Communicate your complaint and visit schedule. The bottom of the infographic features a doctor icon and the text 'MUDAH CEPAT TANPA ANTRI' (Easy, Fast, No Queue). Social media icons for Facebook, Instagram, and a website URL are also present.

PUSKESMAS ANDALAS

JALUR CEPAT

Sekarang bisa **Daftar ONLINE** berobat ke Puskesmas Andalas

1. Lakukan Pendaftaran **H-1** via Whatsapp di Nomor
0897-4678-338
2. Kirimkan Foto Berikut
 - KARTU BPJS
 - KTP/KK
3. Sampaikan keluhan anda, beserta rencana jadwal kunjungan anda

MUDAH CEPAT TANPA ANTRI

f Puskesmas Andalas i Puskesmas Andalas www.puskesmasandalas.padang.go.id

Gambar 1 Jalur Cepat Daftar Online berobat ke Puskesmas Andalas

Pada gambar diatas terlihat bahwa pelayanan pendaftaran dapat diakses melalui Whatsapp hanya memerlukan jaringan internet masyarakat sudah bisa mengakses pendaftaran pasien rawat jalan secara online. WhatsApp dipilih sebagai media pelayanan pendaftaran online karena merupakan salah satu media sosial paling populer di dunia untuk berkomunikasi. Menurut data Statista, Indonesia adalah negara ketiga dengan jumlah pengguna WhatsApp terbanyak di dunia, dengan 84,8 juta pengguna pada Juni 2021.

Pelayanan pendafrtan berbasis online ini merupakan salah satu alternatif masyarakat masih tetap mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Andalas dimana masyarakat memiliki kekhawatiran berkunjung ke Faskes pada situasi pandemic covid 19.

Tingkat implementasi pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang dapat diukur dengan menggunakan indikator pengukuran implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu melalui aspek komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pertama, Komunikasi. Terdapat beberapa aspek dalam komunikasi, seperti transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Transmisi merupakan penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain. Dalam melakukan sosialisasi tentang Pelayanan Pendaftaran Berbasis Online di Puskesmas Andalas Kota Padang, metode komunikasi yang digunakan adalah dengan komunikasi langsung atau tatap muka antara pelaksana dan sasaran, serta melalui komunikasi tidak langsung melalui media sosial, poster, dan flyer yang dibagikan kepada masyarakat mengenai adanya sistem pelayanan pendaftaran online baru di Puskesmas Andalas Kota Padang. Menjelaskan implementasi Pelayanan Pendaftaran Berbasis Online di Puskesmas Andalas Kota Padang bisa dilihat dari empat indikator utama, yaitu Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Komunikasi memiliki beberapa aspek penting seperti transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Transmisi membantu menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain, sedangkan metode komunikasi yang digunakan di Puskesmas Andalas Kota Padang adalah komunikasi tatap muka dan komunikasi tidak langsung melalui media sosial, poster, dan flyer. Kejelasan informasi terkait kebijakan pelayanan pendaftaran online harus jelas dan tidak membingungkan, dan telah diatur dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Konsistensi juga sangat penting dalam memberikan informasi, agar tidak menimbulkan kebingungan bagi petugas Puskesmas Andalas Kota Padang dan masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran secara online. Dalam sosialisasi pelayanan pendaftaran online, materi yang diberikan berisi tentang syarat, alur proses, dan prosedur pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang.

Kedua, Sumber Daya. Indikator yang digunakan untuk mengukur sumber daya meliputi beberapa elemen, seperti staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang merupakan tugas tenaga operasional. Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran online di Puskesmas Andalas, petugas yang bertugas harus memiliki kompetensi di bidang IT. Karena pelayanan ini sangat berkaitan dengan teknologi, maka dua orang yang kompeten dipilih oleh Puskesmas Andalas untuk bertanggung jawab dan memantau pelaksanaan agar pelayanan pendaftaran online berjalan dengan baik dan maksimal. Bentuk informasi yang ada di Puskesmas Andalas Kota Padang yakni kegiatan sosialisasi yang dilakukan pihak Puskesmas Andalas Kota Padang secara langsung atau tatap muka dengan masyarakat pada saat masyarakat datang ke Pukesmas Andalas. Informasi ini tidak hanya disebarkan secara langsung oleh petugas tetapi juga

disebarkan melalui media online seperti website dan media sosial yang dimiliki oleh Puskesmas Andalas Kota Padang. Aturan terkait pelaksanaan pelayanan pendaftaran online diserahkan sepenuhnya kepada petugas yang bertanggung jawab terhadap Pelayanan Pendaftaran Online di Puskesmas yang telah menjalankan sistem pelayanan pendaftaran berbasis online seperti Puskesmas Andalas Kota.

Aspek ketiga adalah Disposisi. Faktor-faktor yang berkaitan dengan variabel disposisi meliputi Pengangkatan Birokrasi dan Insentif. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran online di Puskesmas Andalas Kota Padang dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap positif, yaitu siap menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan sebagai tanda dedikasi terhadap kebijakan yang berlaku di Puskesmas Andalas Kota Padang, seperti peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan pendaftaran online, untuk memastikan bahwa pelayanan pendaftaran online dilaksanakan secara optimal. Serta Peraturan Daerah yang juga menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Andalas Kota Padang. Insentif mempengaruhi kinerja pelaksana kebijakan. Dengan adanya insentif, diharapkan pelaksana akan melakukan tugas mereka dengan tanggung jawab. Namun, dalam pelaksanaan layanan pendaftaran online di Puskesmas Andalas Kota Padang, tugas dan tanggung jawab petugas Puskesmas adalah melakukan pengembangan sistem pendaftaran yang dilaksanakan secara langsung berbasis online. Maka dari itu insentif tidak diberikan secara langsung melainkan melalui upah yang diberikan pada setiap Puskesmas yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di Puskesmas Andalas Kota Padang.

Keempat, Struktur Birokrasi. Dua hal yang dapat mengatur kinerja struktur birokrasi menjadi lebih baik adalah dengan membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Fragmentasi. SOP ini mengatur agar segala sesuatu berjalan dengan baik, benar dan efektif, meliputi prosedur kerja dan sistem kerjanya. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Berbasis Online Di Puskesmas Andalas Kota Padang menggunakan SOP yang telah dibuat oleh para pemangku kebijakan beserta petugas yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Online. Pembagian tugas dan penyebaran tanggung jawab bagi petugas Pelayanan Pendaftaran berbasis online Di Puskesmas Andalas Kota Padang sudah sesuai. Tanggung jawab yang diberikan pada penyelenggara Pelayanan Pendaftaran online yaitu diberikan pada petugas yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan dan pemantauan agar sistem pelayanan pendaftaran online dapat berjalan secara maksimal. Setiap petugas juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan sosialisasi pada setiap pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran online untuk berobat khususnya di Puskesmas Andalas Kota Padang.

Adapun faktor kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang adalah Proses pelaksanaan peralihan sistem pelayanan pendaftaran yang awal mula dilaksanakan secara langsung atau offline beralih menjadi berbasis digital atau dilaksanakan secara online melalui media Whatsapp sebagai perantara dalam pelaksanaan sistem Pelayanan Pendaftaran Online di Puskesmas Andalas Kota Padang. Masa peralihan ini tentu tidak mudah dilaksanakan baik petugas maupun masyarakat yang ingin menggunakan sistem Pelayanan Pendaftaran berbasis online. Proses pelaksanaan sistem Pelayanan Pendaftaran Online tidak lepas dari berbagai kendala yang dihadapi baik dari petugas pelaksana maupun masyarakat yang masih awam berkaitan dengan penggunaan media online yang dijadikan perantara dalam sistem pelayanan pendaftaran online di Puskesmas Andalas Kota Padang. Berikut beberapa kendala yang dihadapi petugas dan masyarakat selama masa transisi sistem Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Andalas Kota Padang:



Pertama, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Adanya sistem Pelayanan Pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang tentunya membuat masyarakat bingung terkait cara melakukan pendaftaran berbasis online ini apalagi untuk orang yang sudah lanjut usia yang masih minim pemahaman terhadap teknologi. Adanya sistem Pelayanan Pendaftaran berbasis online di Puskesmas Andalas Kota Padang tentunya membuat masyarakat bingung terkait cara melakukan pendaftaran berbasis online ini apalagi untuk orang yang sudah lanjut usia yang masih minim pemahaman terhadap teknologi.

Kedua, Kesiapan petugas dan masyarakat dalam pelaksanaan sistem Pelayanan Pendaftaran yang beralih dari offline menjadi berbasis online diperlukan sosialisasi yang ekstra dan berkelanjutan agar informasi dapat diterima baik.

Kesimpulan

Berdasarkan masalah yang diteliti dan dianalisis dalam Bab Empat dan untuk menjawab masalah dalam penelitian, yaitu Implementasi Pelayanan Pendaftaran Berbasis Online di Puskesmas Andalas Kota Padang, hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Pendaftaran Berbasis Online di Puskesmas Andalas Kota Padang, sebagai upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan kesehatan, dapat berjalan dengan lancar. Namun dalam pelaksanaannya belum maksimal karena masyarakat pada tingkat lanjut usia karena hal ini akhirnya butuh dibantu oleh petugas yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran berbasis online, masyarakat umumnya tidak mau belajar agar teknologi sehingga masyarakat dapat melakukan secara mandiri Pelayanan pendaftaran online untuk mendapatkan nomor antrian. Puskesmas Andalas Kota Padang memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang telah di atur dan disepakati bersama berkaitan dengan implementasi Pelayanan Pendaftaran berbasis Online Di Puskesmas Andalas Kota Padang, aturan yang ditetapkan siapa petugas yang memegang tanggung jawab dalam implementasi Pelayanan Pendaftaran berbasis online juga berisi mengenai alur pelaksanaan dengan adanya admin khusus yang bertanggung jawab maka sumber daya manusianya (SDM) telah efektif karena terarah dengan jelas.

Daftar Pustaka

- Armistead, C.G., G. Clark. 1996. Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan). PT Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia Pustaka : Jakarta.
- Budi, SC. 2011. Manajemen Unit Rekam Medis. Quantum Sinergis Media : Yogyakarta.
- DeSimone, R. L. ,& Harris, D. M. 1998. "Human Resources Development". Second Edition. The Dryden Press : Orlando.
- Dr. Eka Prihatin, M.Pd. 2011. Manajemen Peserta Didik, geger lalong hilir. Alfabeta : Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2014. Service, Quality and Satisfaction : Yogyakarta.
- Hendryadi dan Suryani. 2015. Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam, Edisi Pertama, Cetakan ke-PT. Fajar Interpratama Mandiri : Jakarta.
- Lintjewas, Olga, Femmy Tulusan dan Maxi Egeten. 2016. Evaluasi Kebijakan Pemberian Bantuan Pengembangan Usaha Mina Perdesaan di Kabupaten Minahasa Selatan. Edisi XX, Januari-Februari 2016.
- Moleong Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nangoi. 2004. Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan. PT Gramedia : Jakarta. Philip Kotler. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jilid 2. PT Prenhallindo: Jakarta.
- Pramono, Joko. 2020. Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. UNISRI Press : Surakarta.
- Situmorang, Chazali H. 2016. Program atau Kebijakan Publik (teori analisis, implementasi dan evaluasi kebijakan). Depok: SSID.
- Stufflebeam, D.L and A.J.Shinkfield. 1985. Systematic Evaluation. Kluwer Nijhoff Publishing : Boston.
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT. Garamedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta : Bandung.
- Sukardi. 2009. Metodologi Penelitian Pendidikan (Kompetensi dan Praktiknya). Bumi Aksara : Jakarta.
- Wirawan. 2011. Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Wirawan. 2012. Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi. Rajawali Pers : Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. 2000. Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus. McGraw-Hill Inc : New York