

# ANALISA PROGRAM PENDATAAN DATA VETERAN DALAM PENINGKATAN KESEJAHTERAAN BAGI PENSUNAN TENTARA DI KANTOR KANMINVETCAD SALATIGA

**Satirah<sup>1)</sup>, Azis Fathoni SE MM<sup>2)</sup>, Dra Cicik Harini MM<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

<sup>2),3)</sup> Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

## ABSTRACT

*Documenting data on Veteran and retired military who are members of each division in the legal umbrella Kanminvetcad Salatiga is currently in the process of updating. One major problem is the accuracy of the information and data members Veteran Around Salatiga not been recorded in a complete data collection.*

*Veterans and parents on umumnya expected to reduce his active role in community affairs and social. For some veterans, the obligation to attend social activities and obligations as citizens is very difficult to do because of declining health and their income after retirement. As a result, often forced to withdraw from social activities. As a result of reduced levels of health and income, then they need to schedule and rearrange the pattern of life according to the current state.*

*Obtained funding constraints KANMINVETCAD branch of Salatiga on their own in finding funds to support the administration offices. KANMINVETCAD should continue in accordance with their duties and obligations. Branch KANMINVETCAD Salatiga need financial help from both operational and Salatiga KANMINVETCAD DPP's support for offices and several activities such as a birthday, a working visit / visits to the branch offices of the districts. KANMINVETCAD Salatiga also include membership dues or commonly referred to as cash.*

*Keywords: Data Collection, Information Update, Kanminvetcad*

## ABSTRAK

Pendataan data tentang Veteran dan Pensiunan TNI yang tergabung dalam divisi masing masing payung hokum di Kanminvetcad Salatiga saat ini sedang dalam proses pemutakhiran .Satu kendala besar adalah informasi dan akurasi data anggota Veteran di Seluruh Salatiga belum tercatat dalam sebuah pendataan yang komplit.

Veteran dan orang tua pada umumnya diharapkan untuk mengurangi peran aktifnya dalam urusan masyarakat dan sosialnya. Bagi beberapa veteran, kewajiban untuk menghadiri kegiatan sosial dan kewajiban sebagai warga negara sangat sulit dilakukan karena kesehatan dan pendapatan mereka menurun setelah pensiun. Akibatnya, sering terpaksa mengundurkan diri dari kegiatan sosial. Akibat dari menurunnya tingkat kesehatan dan pendapatan, maka mereka perlu menjadwalkan dan menyusun kembali pola hidup yang sesuai dengan keadaan saat ini.

Kendala pendanaan yang didapatkan cabang KANMINVETCAD dari Kota Salatiga berusaha sendiri dalam mencari dana untuk mendukung administrasi perkantoran. KANMINVETCAD harus tetap berjalan sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Cabang KANMINVETCAD Kota Salatiga membutuhkan bantuan dana operasional baik dari DPP KANMINVETCAD maupun Kota Salatiga untuk mendukung keperluan perkantoran dan beberapa kegiatan seperti ulang tahun, kunjungan kerja/ kunjungan dinas dari cabang ke kecamatan-kecamatan. KANMINVETCAD Kota Salatiga juga terdapat iuran anggota atau yang biasa disebut dengan kas.

Kata Kunci: Pendataan, Pemutakhiran Informasi , Kanminvetcad

## I. PENDAHULUAN

Sistem perlindungan sosial perlu dimiliki agar ketahanan masyarakat dapat terjaga dalam menghadapi situasi berat permasalahan hidup. Suharto (2011:87) menjelaskan perlindungan sosial dalam arti luas, sebagai segala inisiatif baik yang dilakukan oleh pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan transfer pendapatan atau konsumsi pada orang miskin, melindungi kelompok rentan terhadap resiko-resiko penghidupan (livehood) dan meningkatkan status dan hak sosial kelompok-kelompok yang terpinggirkan di dalam suatu masyarakat.

Dengan demikian, perlindungan sosial tidak hanya merupakan program pemerintah, tetapi juga merupakan program masyarakat yang diharapkan mampu memberikan perlindungan sosial agar setiap warga negara dapat memenuhi kebutuhan dasar minimal hidupnya dan dapat mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Suharto (2011:87) juga menjelaskan perlindungan sosial merupakan elemen penting strategi kebijakan publik dalam memerangi kemiskinan dan mengurangi penderitaan multidimensi yang dialami kelompok-kelompok lemah dan kurang beruntung, serta sebagai satu tipe kebijakan sosial yang menunjuk pada berbagai bentuk pelayanan, ketetapan atau program yang dikembangkan untuk melindungi warganya.

Definisi kesejahteraan sosial itu sendiri merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya yang dapat dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial (UU No 11 Tahun 2009 pasal 1 dan 2). Untuk menyelesaikan masalah-masalah seperti diatas, maka diperlukan pemecahan masalah melalui pembangunan kesejahteraan sosial.

Salah satu dari semua yang termasuk dalam adalah lanjut usia, dimana para veteran pada umumnya sudah memasuki kriteria usia lanjut, sehingga dalam hal ini veteran dapat dimasukkan ke dalam kategori ini. Veteran adalah sosok yang harus diperhatikan, disaksikan kemudian diberikan sebuah harapan demi mulia perjuangan mereka dulu. UU No.15 Tahun 2012 Bab 1 Pasal 1 mendefinisikan

Veteran Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh pemerintah yang berperan secara aktif dalam suatu peperangan menghadapi negara lain dan/atau gugur dalam pertempuran untuk membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau warga negara Indonesia yang ikut serta secara aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk melaksanakan misi perdamaian dunia, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia. UU No. 15 Tahun 2012 juga menjelaskan bahwa veteran terbagi dalam dua kelompok, yakni Veteran Pejuang (Veteran yang berjuang dari tahun 1945 hingga 1949) dan Veteran Pembela (Veteran yang mengikuti Trikora, Dwikora dan Seroja).

Jumlah veteran di Republik Indonesia yang terbagi dari berbagai kodam pada tahun 2011 mencapai 300.459 orang, terhitung sejak tahun 1981 sampai Februari 2015 jumlah gelar kehormatan Veteran RI yang telah diterbitkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertahanan RI adalah sebanyak 915.588 orang. Dari jumlah total 915.588 Veteran Republik Indonesia yang tercatat, yang masih hidup sampai saat ini hanya sekitar 300.459 orang Veteran. Sedangkan dari sebanyak 865.073 orang Veteran Pejuang, yang tercatat masih hidup tinggal 249.944 orang. Selama ini tercatat kurang lebih sebanyak 1.000 Veteran wafat setiap tahunnya.

Diatas adalah hanya data di tahun 2011, yang peneliti himpun dari official website <http://sahabatveteran.or.id> sementara data 2012 hingga kini belum pernah bisa di update sesuai dengan kebutuhan relawan yang tersedia di Indonesia, data kongkrit akan bisa diperoleh apabila adanya keterlibatan pemerintah yang intens untuk melihat fakta yang ada di lapangan, minimnya data dalam hal ini bisa dipahami mengingat terbatas dan sulit dokumentasi pada masa dulu apalagi pada masa konflik atau peperangan. Namun ternyata hal ini tidak membaik seiring dengan berjalannya waktu. Veteran Indonesia tetap kurang diperhatikan Negara. Dan yang sangat disayangkan adalah belum terdatanya jumlah veteran yang khas mengandung data data penting seperti tempat tinggal sendiri, maupun hunian yang tidak layak huni. Negara memperhatikan mereka (Veteran) hanya pada saat moment tertentu seperti 17 Agustus dan hanya mereka yang terdata dengan jelas dan terlihat dimata negara yang akan diberikan

bantuan sebagai wujud terimakasih atas perjuangan di masa dulu.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Pengelolaan

Kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan (Suharsimi Arikunto, 1993: 31). Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

### B. Fungsi Pengelolaan

Berdasarkan fungsi manajemen (pengelolaan) di atas secara garis besar dapat disampaikan bahwa tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut bersifat universal, di mana saja dan dalam organisasi apa saja. Namun, semuanya tergantung pada tipe organisasi, kebudayaan dan anggotanya.

Pada penelitian ini, peneliti cenderung berpedoman pada pendapat Terry dalam The Liang Gie (2000: 21), yang menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen, meliputi: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating), dan pengawasan (controlling).

#### 1. Perencanaan (Planning)

Batasan atau pengertian perencanaan bermacam-macam sesuai dengan pendapat para ahli manajemen. Menurut Sutarno NS (2004: 109), perencanaan diartikan sebagai perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, dimana menyangkut tempat, oleh siapa pelaku itu atau pelaksana dan bagaimana tata cara mencapai itu.

Cropper (1998: 1) berpendapat:

Planning is the basis from which all other function are spawned. Without a congruent plan, organizations usually lack a central focus.

Bahwa perencanaan adalah dasar yang akan dikembangkan menjadi seluruh fungsi berikutnya. Tanpa rencana yang tepat dan padu sebuah organisasi akan kehilangan fokus sentral berpijak bukan sekedar daftar kegiatan yang harus dilakukan.

### C. Pelayanan Sosial Organiasasi

Adi (2013:107) mengemukakan layanan sosial (social services) pada dasarnya merupakan suatu program ataupun kegiatan yang didesain secara konkret untuk menjawab masalah, kebutuhan masyarakat ataupun meningkatkan taraf hidup masyarakat. Layanan sosial itu sendiri dapat ditujukan pada individu, keluarga, kelompok-kelompok dalam komunitas, ataupun komunitas sebagai suatu kesatuan. Kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi kehidupan yang diharapkan masyarakat tidak dapat terwujud bila tidak dikembangkan usaha kesejahteraan sosial, baik oleh pemerintah, organisasi nonpemerintah, maupun dunia usaha.

### D. Konsep Program Jaminan Sosial dalam Peningkatan Kesejahteraan Veteran

Jaminan Sosial (social security) (dalam Suharto, 2011:16) adalah sistem atau skema pemberian tunjangan yang menyangkut pemeliharaan penghasilan (income maintenance). Di AS dan beberapa negara Eropa seperti Perancis, jaminan sosial umumnya menyangkut asuransi sosial (social insurance), yakni tunjangan uang yang diberikan kepada seseorang sesuai kontribusinya yang biasanya berupa pembayaran premi. Asuransi kesehatan, pensiun, kecelakaan kerja, dan kematian adalah beberapa contoh asuransi sosial. Di negara lainnya, jaminan sosial mencakup bantuan sosial (social assistance), yakni bantuan uang atau barang yang biasanya diberikan kepada kelompok miskin tanpa mempertimbangkan kontribusinya. Anak terlantar, jompo terlantar, penyandang cacat yang tidak mampu bekerja biasanya merupakan sasaran utama bantuan sosial.

### E. Program Jaminan Sosial Bagi Para Veteran

Dalam penyelenggaraan program kesejahteraan sosial (Sulastomo, 2008:11-12), selain program jaminan sosial, terbuka berbagai pendekatan lain, sumber pembiayaan lain, yang menunjukkan kemampuan ekonomi masyarakat untuk memikul beban iuran.

Keputusan Menteri Sosial RI No. 71/HUK/2003 tentang Pedoman Pembinaan Pejuang dan Kejuangan menjelaskan istilah pejuang adalah orang yang telah berjasa besar terhadap bangsa dan negara RI, sehingga dapat menjadi suri tauladan dan panutan bagi seluruh rakyat Indonesia dari generasi ke generasi.

F. Hak dan Kewajiban Veteran Republik Indonesia  
 Hak dan kewajiban Veteran Republik Indonesia dalam Keputusan Menteri Sosial RI No. 71/HUK/2003 tentang Pedoman Pembinaan Pejuang dan Kejuangan (hal. 10-11), yaitu:

1. Hak-hak yang dimiliki seorang pejuang antara lain :
  - a. Tunjangan/bantuan kesejahteraan sosial setiap bulan yang besarnya ditetapkan dengan peraturan tersendiri. Tunjangan/bantuan kesejahteraan tersebut diberikan kepada pejuang atau janda/duda, apabila pejuang yang bersangkutan telah meninggal dunia.
  - b. Pelaksanaan pemakaman dengan upacara militer/resmi oleh Negara.
  - c. Bantuan pemeliharaan/pemugaran makam.
2. Kewajiban yang dimiliki oleh seorang pejuang yaitu :
  1. Memelihara/menjaga harkat dan martabat sebagai pejuang.
  2. Memelihara dan meneruskan nilai kejuangan kepada generasi penerus.
  3. Memelihara dan menjaga konsistensi sikap dan perilaku kejuangan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
  4. Menjadi suri tauladan bagi generasi penerus.

G. Kesejahteraan Veteran

Kesejahteraan merupakan hal yang ingin dicapai oleh setiap orang, baik kesejahteraan secara individu maupun kesejahteraan keluarga. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sejahtera mengandung pengertian aman sentosa, makmur, serta selamat dan terlepas dari berbagai gangguan. Secara konseptual, kesejahteraan sosial memiliki beberapa makna, Midgley (dalam Rukminto, 2005) mengartikan Kesejahteraan Sosial sebagai suatu keadaan atau kondisi kehidupan manusia yang tercipta ketika berbagai permasalahan sosial dapat dikelola dengan baik, kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan kesempatan sosial dapat dimaksimalkan.

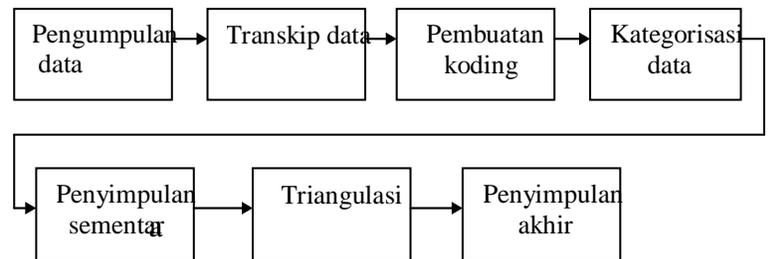
### III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan carailmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2008:2). Metode penelitian dalam suatu penelitian memiliki peranan yang sangat penting untuk memahami suatu fenomena yang terjadi yaitu meliputi permasalahan yang ada dan menemukan kebenaran. Dalam suatu penelitian, untuk menjelaskan fenomena dibutuhkan metode penelitian. Hal ini diperlukan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang

dibutuhkan untuk menjawab suatu permasalahan, sehingga dapat dirumuskan dan dianalisa serta dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

- A. Pendekatan Penelitian
- B. Jenis Penelitian
- C. Penentuan Lokasi Penelitian
- D. Teknik Penentuan Informan
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Teknik Analisis Data

Gambar 3.5 Alur Analisis Data



Sumber: Irawan,

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya

Dalam UU No. 15 Tahun 2016 Bab IV Pasal 18 (2) Kanminvetcad ( Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan ) merupakan satu-satunya wadah dan sarana perjuangan bagi segenap Veteran Republik Indonesia. Didalam AD (Anggaran Dasar)/ ART (Anggaran Rumah Tangga) Veteran Republik Indonesia berdasarkan Keppres RI No. 27 Tahun 2016 Tentang Pengesahan AD dan ART KANMINVETCAD Pasal 3 (1) dan (2) bahwa KANMINVETCAD didirikan oleh Kongres nasional Pejuang Kemerdekaan seluruh Indonesia yang diadakan pada tanggal 22 Desember 1956 sampai dengan 2 Januari 1957 di Jakarta, untuk jangka waktu yang tidak ditentukan. KANMINVETCAD disahkan dengan keputusan Presiden No. 103 Tahun 1957 tanggal 2 April 1957 tentang “ Wadah bagi Legiun Veteran”, yang dalam kelanjutannya secara operasional merujuk kepada UU No. 15 Tahun 2016 tentang Veteran Republik Indonesia.

B. Visi

Visi dari Kanminvetcad yaitu solid dan bersatu, berpegang teguh pada Kode Kehormatan Panca Marga, konsisten terhadap perjuangan yang tidak

mengenal menyerah dalam melaksanakan pembangunan nasional, guna mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

#### C. Misi

1. KANMINVETCAD secara terus menerus meningkatkan harkat dan martabat seluruh Veteran Republik Indonesia sebagai pejuang, pembela, dan penegak Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diploklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945 serta berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

2. KANMINVETCAD aktif dalam meningkatkan kesejahteraan anggota pembinaan generasi muda sebagai penerus cita-cita perjuangan bangsa dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta meningkatkan persahabatan antar bangsa dengan terwujudnya ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan kedilan sosial.

#### D. Tugas Pokok Kanminvetcad :

1. Membantu Babinminvetcaddam didalam menyelenggarakan kegiatan pengurusan Administrasi Veteran RI dan Cadangan TNI yang meliputi pen-catatan,penerimaan,registrasi dan penyaringan calon Veteran RI dan cadangan TNI diwilayah Korem/Kodim.

E. Pendataan anggota

F. Program Jaminan Sosial Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Veteran

G. Veteran Pembela

H. Jaminan Sosial dari Pemerintah Pusat

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Kesimpulan :

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dibuat kesimpulan dari Pendataan di Kanminvetacad Salatiga sebagai berikut :

1. Program Jaminan Sosial Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Veteran Jelas terlihat dari beberapa definisi jaminan sosial yaitu memberikan suatu perlindungan dan menjamin rakyatnya dalam memenuhi kebutuhan dasarnya, salah satu yang berhak mendapatkan jaminan sosial adalah lanjut usia. Veteran sebagian besar dari mereka telah lanjut usia.
2. Adanya pembagian veteran tersebut terdapat beberapa perbedaan dalam mendapatkan jaminan sosial yang diberikan oleh pemerintah. Jaminan sosial yang diperoleh oleh para veteran sebagai

bentuk penghargaan atas jasa dan gelarnya sebagai veteran Republik Indonesia didapat dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah setempat yaitu Kota Salatiga, serta dari kesatuannya yang tergabung dalam anggota TNI.

3. Bentuk jaminan sosial yang diberikan kepada veteran adalah bantuan sosial (social assistance). Bantuan sosial yang diberikan oleh negara, sesuai dengan kemampuan negara bagi masyarakat yang tidak mampu membayar iuran atau kelompok masyarakat tertentu. Misalnya bagi para pejuang/veteran atau orang yang berjasa lain yang memerlukan atau memiliki kerentanan sosial lainnya.

4. Dana Kehormatan. Dana kehormatan (DAHOR) adalah sejumlah uang yang diberikan setiap bulan yang merupakan penghargaan dan penghormatan dari negara. DAHOR merupakan jaminan sosial berupa uang diberikan kepada veteran pembela dan veteran pejuang. DAHOR diterima oleh para veteran sejak tahun 2008. Ketua KANMINVETCAD Kota Salatiga mengatakan:

#### 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kinerja Petugas di KANMINVETCAD diperlukan perencanaan yang lebih baik lagi bagi konduktivitas kerja
2. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah pengawasan. Hal ini mengindikasikan bahwa Jajaran Pimpinan KANMINVETCAD meningkatkan pengawasan terhadap Seluruh staf dan karyawan dengan cara : mengawasi cara bekerja, mengevaluasi hasil pekerjaan dan memberikan masukan kepada mereka terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan.

### DAFTAR PUSTASKA

\_\_\_\_\_. 2004. Asuransi Kesehatan dan Managed Care. PT (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia. Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2005. Pembiayaan kesehatan dan Jaminan Kesehatan, Jakarta

- 1984 Pelaksanaan Sistem Rujukan dalam Praktik Dokter Majalah Kesehatan Masyarakat No 2 Hal 74 - 76. Jakarta.
1999. Pengantar Epidemiologi. Edisi Revisi. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Aditama, Tjanda Yoga. 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua. UI Press. Jakarta.
- Ali, Muhammad. 2000. Manajemen. Jakarta “ Erlangga
- Amin Widjaja. 1995. Manajemen dan Pemasaran. Surabaya :Bina Aksara
- Anita dan Retno. 2004. Pelayanan Prima. Jurnal Jendela Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur.
- Anonym. 2006. Buletin Info Askes. Artikel www.asks.co.id. Akses 23 Februari 2014. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Berry LL, Zeithaml, Valarie A, A Parauraman 1990, Delivering Quality Service, The McGraw-Hill Companies, Inc. Singapore.
- Budiarto, E. dan Anggraeni, D., 2003. Pengantar Epidemiologi. Edisi 2. Jakarta: EGC
- Depkes RI. 2001. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta
- Handoko. 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi II. Liberty. Yogyakarta.
- Hartati, Tjahjono Kuntjoro, 2007, Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Pembebasan Tarif Retribusi Di Kabupaten Simalungun Propinsi Sumatera Utara, Working Paper Series No.04, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press
- Istinganah dkk. 2006. Evaluasi Sistem Pengadaan Obat dari Dana APBD Tahun 2001 - 2003 terhadap Ketersediaan dan Efisiensi Obat Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Kemendes RI, 2010, Standar Operasional prosedur pelayanan di Rumah sakit, Jakarta
- Mukti. Ali Gufron. 2004. Berbagai Alternatif Sistem Penyelenggaraan Asuransi Kesehatan Indonesia. Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta
- Muninjaya, I Gde. 2003. Manajemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Murti, Bhisma. 2000. Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan. Kanisius. Yogyakarta.
- Nurhasimadunair. 2004. Penyelenggaraan Pelayanan Prima pada Jamaah Haji Indonesia. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Pohan, Imbalo S, 2006, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – dasar Pengertian dan Penerapan, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Rasyid, MR. 1998, Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia. Pustaka LP3ES: Jakarta
- Schemerhon John R. Jr, Management Management 2nd (Edition. Ohio: John Willey, 2009),
- Sondang S, 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta. Bandung.
- Suharyono MW, Adisasmito. W. 2006. Analisis Jumlah Kebutuhan Tenaga Pekerja Dengan Work Sampling Di Unit Layanan Gizi Pelayanan Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 2 Juni 2006

- Sulastomo. 2003. Manajemen Kesehatan. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sumbawa, I Gde. 2006. Asuransi Kesehatan sebagai Media Pembiayaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Majalah Mingguan GATRA. Jakarta.
- Supranto. 1997. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutadji, Andari Orié. 2004. Pedoman Bagi Peserta Askes Sosial. PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia. Jakarta.
- Tenner, AR dan Detoro, SJ ,1992, Total Quality Management, Kanada
- Thabrani, Abdullah. 2001. Asuransi Kesehatan di Indonesia. Edisi Pertama. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Universitas Indonesia. Depok. Jakarta
- Tjahyono, Kuncoro. 2005. Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan sebagai Strategi dalam Peningkatan Mutu Klinis. Balai Pelatihan Teknis Profesi Kesehatan. Gombong. Jawa Tengah.
- Veronika, Margo dkk. 2005. Perbandingan Tingkat Kepuasan Askes Wajib dan Sukarela terhadap Mutu Pelayanan Tingkat I. Artikel [www.cbn.net.id](http://www.cbn.net.id).
- Widjaja Amin. 1995. Manajemen dan Pemasaran. Surabaya :Bina Aksara
- Widodo, Joko, 2001, Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya
- Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Air Langga University Press. Surabaya.