

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan publik teori dan praktik*. Makassar : Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Pontianak : Nuha Medika
- Andi Afiyah Syamsul Bakhri. 2018. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar*.
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Azwar, Azrul. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara
- Dabholker, P.A., D.I. Thrope and J.O. Rentz (1996), "A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation", *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol 24, No. 1
- Fany Ifta'ul Wulan Sari. 2016. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Palembang : Gava Media
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang : Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Khartikasari, Dian. 2019. *Administrasi Rumah Sakit*. Malang : Wineka Media
- Moenir. H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Buku kedokteran EGC
- Nawawi, Juanda. 2012. *Desentralisasi dan Kinerja Pelayanan Publik*. Makassar : CV Menara intan
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Bandung : Media Sahabat Cendekia
- Ratminto dan Winarsih, A,S. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

- Ratno Sulindo Ilyas. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Nene' Mallomo Kabupaten Sidrap)*
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siti Nurmuklisah. 2019. *kualitas pelayanan rs. fatima pare-pare (studi kasus pelayanan rawat inap)*.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : CV. ALFABETA
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET
- Widia Andriia. 2016. *Perbedaan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Negeri Negeri Dengan Rumah Swasta Di Daerah Surakarta*.

## **PERATURAN-PERATURAN**

- Undang-Undang Dasar 1945 28H ayat 1 tentang Pelayanan kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Palopo Tahun 2018-2023

Peraturan Walikota Palopo nomor 3 Tahun 2016 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan BLUD RSUD Sawerigading Kota Palopo

Peraturan Walikota Palopo nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo.

Peraturan Walikota Palopo Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah RSUD Sawerigading Kota Palopo

## **WEBSITE**

<https://makassar.tribunnews.com/2017/11/30/rumah-sakit-umum-sawerigading-palopo-dikeluhkan-pasien-kehilangan-ponsel-di-malam-hari> (diakses pada 18 September 2021)

<https://tekape.co/jorok-dan-banyak-kecoak-keluarga-pasien-keluhkan-ruang-perawatan-rsud-palopo/> (diakses pada 18 September 2021)

<https://listingberita.com/alami-pendarahan-pasien-ini-ditelantarkan-selama-10-jam-oleh-pihak-rsud-sawerigading-palopo/> (diakses pada 18 September 2021)

[http://bppsdmk.kemkes.go.id/info\\_sdmk/info/distribusi\\_sdmk\\_rs\\_per\\_prov?prov=73](http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/distribusi_sdmk_rs_per_prov?prov=73) (diakses pada 18 September 2021)

<https://rsudswg.palopokota.go.id/blog/page/rawat-inap> (diakses pada 20 Oktober 2021)

<https://rsudswg.palopokota.go.id/blog/page/skm-tahun-2018> (diakses pada 20 Oktober 2021)

<https://rsudswg.palopokota.go.id> (diakses pada 25 Februari 2022)

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## Lampiran 1. Biodata Peneliti

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### Identitas Diri

Nama : Indah Lestari  
Tempat, Tanggal Lahir : Palopo, 1 Juli 2000  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat : JL. Patang 1, Kota Palopo  
Email : [Indah8593@Gmail.com](mailto:Indah8593@Gmail.com)  
Nama orang tua

- Ayah : Martinus YD
- Ibu : Trisna Paerunan



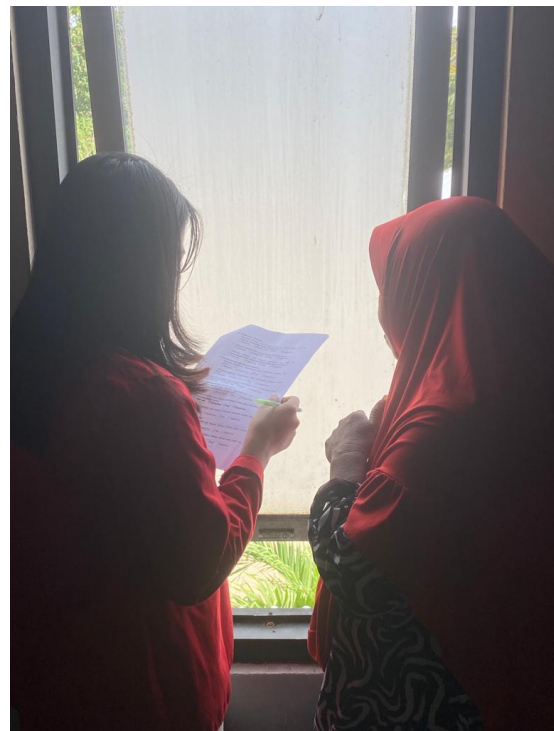
#### Riwayat Pendidikan Formal

- 2006 – 2012 SD NEGERI 02 PINCEPPUTE KOTA PALOPO
- 2012 – 2015 SMP NEGERI 1 KOTA PALOPO
- 2015 – 2018 SMA NEGERI 1 KOTA PALOPO
- 2018 – 2022 UNIVERSITAS HASANUDDIN (S1 ADMINISTRASI PUBLIK, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

#### Riwayat Organisasi

- Sekretaris PMKO FISIP UNHAS Periode 2020-2021
- Departemen Hubungan Masyarakat dan Media UKM D'B3 VOICE FISIP UNHAS periode 2021-2022
- ANGGOTA HUMANIS FISIP UNHAS

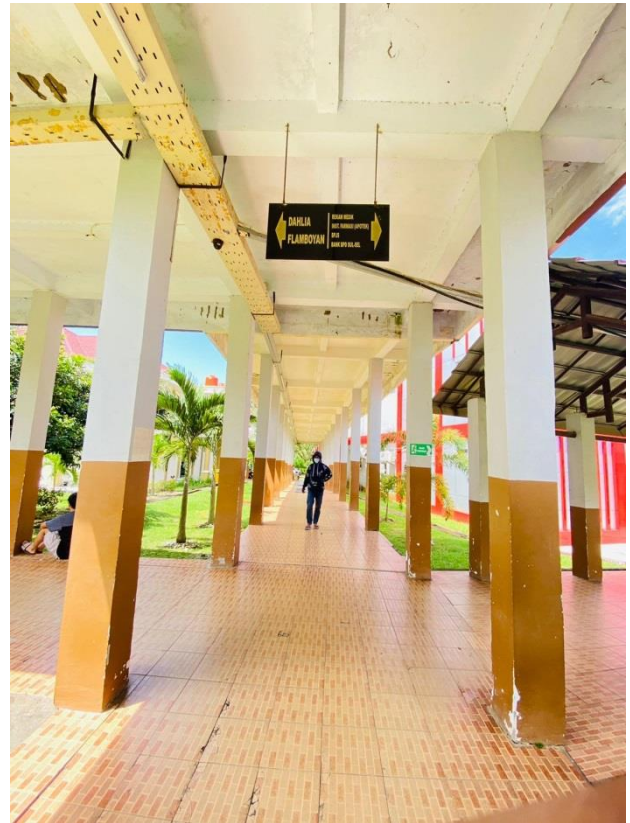
## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian











### Lampiran 3. Kuesioner Penelitian



No Kuesioner : \_\_\_\_\_

#### KUESIONER SURVEI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD SAWERIGADING KOTA PALOPO

Bapak/Ibu yang saya hormati, saya Indah Lestari, mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin yang saat ini sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sawerigading Kota Palopo”. Kuesioner ini berhubungan dengan persepsi anda atas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sawerigading Kota Palopo. Hasil Kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu akan penulis rahasiakan. Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

#### Identitas Responden:

Jenis Kelamin :  L  P

Umur : ..... Tahun

Alamat :

Jenis Pelayanan :  IGD  RAWAT JALAN  RAWAT INAP

Kunjungan :  non BPJS  BPJS kelas 1  BPJS Kelas 2  BPJS kelas 3

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  D3/D4  S2/S3

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  PNS/TNI/POLRI  Pegawai Swasta

Wiraswasta  Pedagang  Petani

Ibu Rumah Tangga  lain-lain : .....

#### Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang telah tersedia sebagai penilaian Bapak/ibu terhadap pelayanan yang diberikan, dengan Score sebagai berikut:

Score 1 : Tidak Puas

Score 2 : Kurang Puas

Score 3 : Puas

Score 4 : Sangat Puas

#### Pernyataan:

##### A. Aspek Fisik atau *Physical Aspects*

1. Bagaimana ketersediaan ruangan di Rumah Sakit ini apakah bersih dan nyaman?  
 Tidak puas  Kurang Puas  Puas  Sangat Puas
2. Bagaimana penunjuk arah ruangan apakah mudah dipahami?  
 Tidak puas  Kurang Puas  Puas  Sangat Puas
3. Bagaimana pendapat anda mengenai toilet yang ada apakah bersih dan nyaman digunakan oleh masyarakat?  
 Tidak puas  Kurang Puas  Puas  Sangat Puas

**B. Realibilitas atau *Reliability***

1. Bagaimana pendapat anda mengenai Dokter dan perawat, apakah memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
2. Bagaimana pendapat anda mengenai dokter yang memeriksa pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pengetahuan yang dimiliki oleh Pegawai/perawat dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas

**C. Interaksi personal atau *Personal Interaction***

1. Bagaimana Keramahan Dokter/perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
2. Bagaimana kepedulian Dokter/perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
3. Bagaimana pendapat anda mengenai Dokter apakah selalu mendengarkan keluhan mengenai penyakit yang diderita pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas

**D. Pemecahan Masalah atau *Problem Solving***

1. Bagaimana pendapat anda mengenai pegawai/perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan komplain yang diajukan pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
2. Bagaimana pendapat anda mengenai Dokter/perawat mampu dalam menyelesaikan masalah yang dialami pasien?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
3. Bagaimana pendapat anda mengenai Ketersediaan pengaduan masalah berupa kotak saran?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas

**E. Kebijakan atau *Policy***

1. Bagaimana pendapat anda mengenai Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas
2. Bagaimana pendapat anda mengenai Kejelasan informasi tentang jumlah biaya perawatan yang harus dibayar?  
 Tidak puas     Kurang Puas     Puas     Sangat Puas

## Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian DPMTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 25401/S.01/PTSP/2022  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Palopo

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 9126/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 06 Desember 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **INDAH LESTARI**  
Nomor Pokok : E011181502  
Program Studi : Ilmu Adm. Publik  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SAWERIGADING KOTA PALOPO "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 Januari s/d 12 Maret 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 12 Januari 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI., M.Si**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal*.

SIMAP PTSP 12-01-2022



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231



## Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian DPMTSP Kota Palopo

    
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 0 1 1

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 11/IP/DPMTSP/II/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Penjelasan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : **INDAH LESTARI**  
Jenis Kelamin : **Perempuan**  
Alamat : **Jl. Patang I No.1 Kota Palopo**  
Pekerjaan : **Pelajar/Mahasiswa**  
NIM : **E011181502**

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD SAWERIGADING KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian : **RUMAH SAKIT UMUM SAWERIGADING KOTA PALOPO**  
Lamanya Penelitian : **13 Januari 2022 s.d. 13 Februari 2022**

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 14 Januari 2022  
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
NIP : 19780611 199612 1 001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1402/SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

 Pindai dengan CamScanner

Lampiran 6. Surat Keterangan Telah melaksanakan Penelitian di RSUD  
Sawerigading Kota Palopo



PEMERINTAH KOTA PALOPO  
RSUD SAWERIGADING PALOPO

Jln. DR. Ratulangi Km. 7 Rampoang  
Telepon : (0471) 3312133  
E-mail : [rsu.swg@gmail.com](mailto:rsu.swg@gmail.com)

Kode Pos : 91914  
Faks : (0471) 3312144  
Website :



Palopo, 9 Maret 2022

Nomor : 070/S89/RSU.SWG/PLP/III/2022  
Sifat : Umum  
Lamp. : -  
Perihal : **SELESAI PENELITIAN**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
Di -  
Tempat



Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo No.11/IP/DPMPSTP/I/2022 Tanggal 14 Januari 2022 Perihal Izin Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa/i tersebut yang namanya dibawah ini :

Nama : **INDAH LESTARI**  
NIM . : **E011181502**

Benar-benar telah selesai melaksanakan Penelitian Pada RSUD Sawerigading Palopo dalam rangka Penulisan **Skripsi** dengan Judul "**Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Sawerigading Palopo**" dengan lama penelitian 13 Januari 2022 s/d 13 Februari 2022.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
Direktur Utama  
  
**dr. Nasaruddin, Sp. OG (K) MARS**  
NIP.: 19711125 200012 1 002

Tembusan, Kepada Yth :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
2. Sdr (i) **Indah Lestari**
3. Peringgal