

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, G dan Telford, D. (2006). "*Keunggulan Integritas*", Jakarta, PTBhuana Ilmu Populer.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. e-dokumen.kemenag.go.id. Diakses tanggal 15 Maret 2018.
- Azhar, M. (2015). Relevansi Asas-asas umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Sistem penyelenggaraan Administrasi Negara. *Notarius*, 8(2), 274-286.
- Azwar, A. (1996). "*Pengantar Administrasi Kesehatan*". Jakarta; Binarupa Aksara.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, (2016), Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia
- Bambang, H. (2010). *Promosi kesehatan di puskesmas dan rumah sakit*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia
- Barata, A. A. (2011). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76
- Darmawan, D. (2013). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.
- Dedi, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuhamedika
- Denhardt, Kathryn G. (1988). *The Ethics of Public Service*. Westport, Connecticut : Greenwood Pres
- Edyanto, E. (2013). *Integritas Birokrat Garis Depan ( Street Level Bureucrats ) Dalam Pelayanan Kesehatan Gratis Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Andi Makkasau Kota Parepare* (Disertasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin).
- Eryando, T. (2007). *Aksesibilitas Kesehatan Maternaldi Kabupaten Tangerang*. Jakarta: Universitas Indonesia.

- Gie, The Liang. (2006). *Etika Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Halili, H., & Mochtar, Z. A. (2009). Tingkat Integritas Instansi Pelayanan BPN dan Samsat di Provinsi DIY. *Jurnal Mimbar Hukum*, 21(3), 406-628.
- Handyaningrat. (2010) *.Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta :Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. (2013). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFEE.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik untuk integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jacobs, D. C. (2004). A Pragmatist Approach to Integrity in Business Ethics. *Journal of Management Inquiry*. 13(3), 215-223.
- Kbbi.web.id. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi III*. Jakarta: Kemdikbud.
- Keraf, S. (2010). *Membangun Integritas Moral*. Jakarta: Pusdiklat Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- Kolthoff, E. (2007). *Ethics and New Public Management*. Den Haag: BJU
- Kurnia, D. (2014). *Analisis Jaringan Distribusi Pada PDAM Tirta Rahaja Untuk Pelayanan Di Perumahan Griya Prima Asri Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung*. (Disertasi, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Kusumawati, M. P. (2019). Harmonisasi Antara Etika Publik dan Kebijakan Publik. *Jurnal Yuridis*, 6(1), 1-23
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135-144.
- Maani, K. D. (2010). Etika pelayanan publik. *Jurnal Demokrasi*, 9(1). 61-69
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIMYKPN
- Malayu, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI Press.

- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (1993). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mutiarin, D. (2012). Integritas Pelayanan Publik Dalam Percepatan Reformasi Birokrasi di Daerah (Studi Kasus di Kabupaten Kutai Kartanegara). *Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah*.
- Nawawi, Z. (2007). Analisis tentang Profesionalisme Aparatur Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal ekonomi dan manajemen Universitas Gajayana*, 8(2). 183-191.
- Negara, L. A., & Perkantoran, B. P. P. (1961). *Lembaga Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara
- Paine, L. S. (1994). Managing For Organizational Integrity, *Harvard Business Review*, 72(2). 106-117.
- Prawani SR, D. (2013). Memahami Sebuah Konsep Integritas. *Jurnal STIE Semarang*, 5(3), 1-14
- Rakyatku.com. 5 September (2015). *Antrean Tak Tertip Pasien Keluhkan Pelayanan RS Sumantri*. Diakses pada 1 September 2022, dari <https://rakyatku.com/read/117756/antrean-tak-tertib-pasien-keluhkan><https://rakyatku.com/read/117756/antrean-tak-tertib-pasien-keluhkan-pelayanan-rs-sumantri/amp>
- Redjeki, D. P. S., & Heridiansyah, J. (2013). Memahami Sebuah Konsep Integritas. *Jurnal STIE Semarang*. 5(3), 1-14.
- Ruky, A. S. (2011). *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System) Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare. (2022), *Profil Rumah Sakit Dr. Sumantri 2022*. Kota Parepare.
- Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, M. (2018). Pengaruh Komitmen, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampaknya Pada Kinerja Komisi Independen Pemilihan (KIP) Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 58–67.
- Sanjaya, H. T., & Mardika, B. D. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinannya: Kualitas Kerja, Efektivitas Kerja, Dan Komunikasi Kerja

(Literature Review Kualitas Kerja). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3 (3), 300-311.

- Santosa, I. (2010) *7 Keajaiban Rezeki*, Jakarta PT. Alex Media Komputindo
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Septiawan, A. (2020). *Integritas Dalam Pelayanan Publik*. Diakses pada 18 Juli 2023, dari <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--integritas-dalam-pelayanan-publik>.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Gtobatindo.
- Siagian, Sondang P. (2003) . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi* Cet. V, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stephen R. Covey. (2004). *The 8th Habit From Effectiveness to Greatnes*. NewYork: Free Press.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna, S. (2018). Integritas Seorang Pendidik. *Jurnal Teologi Gracia Deo*.1(1). 14-22
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Syarif, A. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Pare-pare (Skripsi). *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Waitley, D. (1996). *Kerajaan Pikiran: Pelajaran Untuk Memimpin dan Berhasil di Dunia Yang Berdasarkan Pengetahuan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Wiko, A. (2009). *System Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta : Rajawali Press
- Zainal, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung; Pustaka Setia.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

PermenPAN RB Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Pembangunan Integritas Pegawai Aparatur Sipil Negara

Peraturan Menpan RB atau Permenpan RB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (ASN)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Kontemporer

PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

# L A M P I R A N

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Regil Destiya Yunus  
Tempat dan Tanggal Lahir : Parepare, 31 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jl. Ir. Sutami No. 55  
Telp/Hp : 089602321645  
Nama Orang tua  
Ayah : Muhammad Yunus  
Ibu : Jumniar Badaring



### B. Riwayat Pendidikan formasi

SD : SDN 28 Parepare  
SMP : SMPN 5 Parepare  
SMA : SMAN 2 Parepare

### C. Pengalaman Berorganisasi:

Anggota Himpunan Ilmu Administrasi Fisip Unhas

## I. Dokumentasi



Wawancara dan foto bersama pasien dan keluarga pasien





Wawancara dan foto bersama petugas rumah sakit, pegawai loket, dokter dan perawat

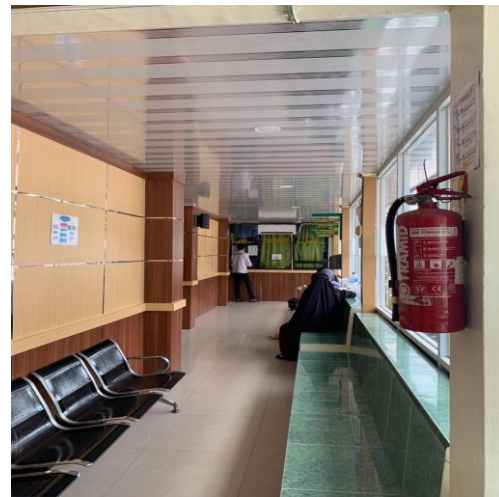


Foto keadaan rumah sakit, ruang rawat inap. Loket pendaftaran dan ruang tunggu

DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH 14.04.02  
RUMAH SAKIT TK. IV 14.07.02 Dr. SUMANTRI

Surat Keterangan Penelitian  
Nomor SP/ 02 / II / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hana Liani, S. Farm, Apt  
Pangkat/NRP : Letda (K) - 11190044950194  
Jabatan : Plh. Paurtuud Rumkit Tk. IV 14.07.02 Dr. Sumantri

Menerangkan bahwa :

Nama : Regil Destiya Yunus  
Universitas/ Lembaga : Universitas Hasanuddin  
Jurusan : Administrasi Publik  
Alamat : Jl. Pesanggrahan No. 26 Parepare

Telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Tk. IV 14.07.02 Dr. Sumantri sejak tanggal 04 Januari 2023 s.d 04 Februari 2023 dalam rangka melakukan penelitian yang berjudul: " **Integritas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Parepare**"

Demikian surat penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Parepare, 8 Februari 2023

a.n. Karumkit Tk. IV 14.07.02 Dr. Sumantri

W a k a  
u. b

Plh. Paurtuud,



Hana Liani, S. Farm, Apt

Letda Ckm (K) 11190044950194

Surat keterangan bukti penelitian

