

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bakobat, Helena. Bungin, Burhan. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Depok: PT Raja Grafindo. Danim
- Creswell, J. W. (2019). Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Crosby, Philip B. 1979. Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. New York.
- Dahlgaard, Jens J., Kristensen, Kai, dan Kanji G.K., 2007. Fundamentals of Total Quality Management: Process analysis and improvement. London: Taylor & Francis.
- Deming, W.E. (1986) Out of the Crisis. MIT Press, Cambridge.
- Gani, S. (2001) Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Dakwah. Jurnal Dakwah Tabligh. Vol 15, No 1, pp. 25-34. <http://journal.uin-alaudidin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/336> Diakses pada 12 Juni 2024.
- Gunawan, Cakti Indra. (2020). Total Quality Management Sebuah Tinjauan Teoritis. Malang: CV IRDH.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Helena, B., Magdalena, W., & Jacky, S. B. S. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. Emba, 9(4), 622–631.
- Herdiansyah. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Hidayah, N. (2015). Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Jurnal Administrasi Publik. Vol 5, No 1. <https://repositori.uinalauddin.ac.id/1459/> Di akses 9 Juni 2024.
- H.Oganda, (2017). Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu. Vol 2. No.3

<https://rsudhaji.com>, di akses pada 6-10 November 2024.

Juran, Joseph. 1998. JURAN'S QUALITY HANDBOOK: Fifth Edition. New York: Mc Graw Hill.

Mohanty, R.P. & Lakhe, R.P., 2000, Hand Book Of Total Quality Management, Jaico Publishing House, Mumbai.

Mudjia, R. M. S. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. Animal Genetics.

P.J. F. Sumayow, P. Kindangen, A.H. Jan. (2018). Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kualitas Penanganan Pasien Rsud Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Jurnal EMBA. Vol. 6. No 3.

R.G.Masinambow., M.M.Karuntu. (2019). Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder. Jurnal EMBA. Vol 7. No. 1 Jurnal EMBA. Vol.7. No.1 Januari 2019. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22462> Manado.Hal 621-630 Diakses pada 10 Juni 2024.

Rundle, Jeremy (2015). "Seven Principles of Quality Management as per ISO 9001:2015 Committee DRAFT". Diakses pada 10 Juni 2024.

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Tjiptono, F., dan Diana, A. (2003). Total Quality Management. Andi Offset, Yogyakarta

Wullur, Magdalena. Sumarauw Jacky S B. Bungin, Burhan, 2021. Analisis Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. Jurnal EMBA.Vol 9 (4). Universitas Sam Ratulangi.

Yin, Robert K, Studi Kasus: Desain & Metode, M.Djauzi Mudjakir (penerjemah). PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Dokumen – Dokumen :

ISO (2015). Quality management systems – Requirements, 5th edition, ISO 2015,

Laporan Rekam Medik RSUD Haji Makassar Tahun 2022-2024

Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit.

Rencana Strategis RSUD Haji Makassar Tahun 2024-2026.

Surat Keputusan Gubernur KDH Tk. I Sulawesi Nomor: 488/IV/1992 tentang pengelolaan Rumah Sakit oleh Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan.

SK Gubernur Nomor: 802/VII/1992 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit.

SK Gubernur Nomor: 1314/IX/1992 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Haji Makassar.

Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/36TAHUN2009UU.htm>.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Biodata Penulis**A. Data Pribadi**

Nama : Wafiqah Rahman
Tempat, Tanggal Lahir : Sungguminasa, 12 Maret 2003
Agama : Islam
E-mail : wafiqahrahman71@gmail.com
Alamat : Jl. Dr.Wahidin Sudirohusodo II No.7,
Kab. Gowa, Sulawesi Selatan.
Kewarganegaraan : Indonesia

B. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD tahun 2015 di SD Negeri 6 Bontokamase.
2. Tamat SMP tahun 2018 di SMP Negeri 1 Sungguminasa.
3. Tamat SMA tahun 2021 di SMA Negeri 1 Gowa.
4. Sarjana (S1) tahun 2024 di Universitas Hasanuddin.

C. Pendidikan dan Pelatihan

1. Latihan Kepemimpinan Administrasi (LKA).
2. SAMPEL (Studi Administrasi dan Penelitian).
3. Konferensi Nasional "Dari Desa Membangun Bangsa"
HUMANIS FISIP UNHAS.

D. Riwayat Organisasi

1. Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS.
2. Ikatan Duta Lingkungan Hidup Sulawesi Selatan.
3. Forum Anak Hasanuddin Tamalajjua Kabupaten Gowa.
4. Sekolah Panti Nusantara Jaya Filantropi
5. OSIS 159 SMAN 1 Gowa

E. Pengalaman Kerja (Magang)

1. Medical Function, PT. Pertamina Patra Niaga Regional VII Sulawesi (Marketing Operation).

F. Karya Ilmiah Yang Telah di Publikasikan

1. Buku "Pendampingan desa dalam Pembangunan BUMDesa."
2. Jurnal "Public Trust BUMDes Dalam Peningkatan Usaha Masyarakat Desa Tukamasea."

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 02020/UN4.8/PT.01.04/2024 7 Oktober 2024
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
Cq. UPT. P2T. BKPMB Prov. Sul-Sel
Di -
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini :

Nama : Wafiqah Rahman
Nomor Pokok : E011211066
Departemen : Ilmu Administrasi
Alamat : Jl. dr. Wahidin Sudirohusodo II. No. 7
Nomor HP : 085823421568

Bermaksud untuk melakukan penelitian lapangan/kepuustakaan dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

"Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar"

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon agar yang bersangkutan diberikan Izin untuk melakukan penelitian yang dimaksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan,



Prof. Dr. Hasnati, S.Sos., M.Si.
NIP. 196801011997022001

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi
- Negara Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik



Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 25916/S.01/PTSP/2024 Lampiran : - Perihal : <u>Izin penelitian</u>	Kepada Yth. Direktur RSUD Haji Kota Makassar
--	--

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 02020/UN4.8/PT.01.04/2024 tanggal 07 Oktober 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: WAFIQAH RAHMAN
Nomor Pokok	: E011211066
Program Studi	: Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar



PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **14 Oktober s/d 14 November 2024**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 11 Oktober 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

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

Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR
 Jln. Dg. Ngeppe No. 14 Telp. 856091 – 855894 Fax. (0411) 855934 Makassar 90224
 e-mail: rsudhaji.sulselprov@gmail.com
 M A K A S S A R

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445 / 105 / 5 / RSUDHaji

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N A M A : FEBRIADY NADJAMUDDIN, S.Si, Apt
 NIP : 19800221 199803 1 001
 PANGKAT/GOL. : PEMBINA / IVa
 JABATAN : KABID. DIKLIT DAN INOVASI

Dengan ini menerangkan :

NAMA : WAFIQAH RAHMAN
 NIM : E011211066
 FAKULTAS/JURUSAN : FISIP/ADMINISTRASI PUBLIK
 INSTITUSI/LEMBAGA : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

Adalah benar telah melakukan Penelitian di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, dalam rangka penyusunan SKRIPSI, pada tanggal : 14 s.d 25 Oktober 2024 dengan Judul :

"PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 25 OKTOBER 2024
KABID. DIKLIT DAN INOVASI,

FEBRIADY NADJAMUDDIN, S.Si, Apt
 Pangkat/Gol : Pembina/IVa
 NIP. 19800221 199803 1 001

Lampiran 5. Logbook Penelitian

LOGBOOK PENELITIAN

NO	KEGIATAN	DOKUMENTASI
1.	Wawancara bersama Staf / Perawat Poli Bedah Wawancara bersama Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar	
2.	Wawancara bersama Pasien Rawat Inap RSUD Haji Makassar	
3.	Wawancara bersama Pegawai Bidang Kesehatan Lingkungan RSUD Haji Makassar	

4.	Wawancara bersama Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar	
5.	Wawancara bersama Pasien Rawat Inap RSUD Haji Makassar	
6.	Wawancara bersama Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar	
7.	Wawancara bersama Perawat Poli Paru RSUD Haji Makassar	

8.	Wawancara bersama Staf Bidang Promosi Kesehatan RSUD Haji Makassar	
9.	Wawancara bersama Pasien Rawat Jalan RSUD Haji Makassar	
10.	Wawancara bersama Kepala Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar	
11.	Wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan RSUD Haji Makassar	 