

## **VI.2 Saran**

1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan .
2. Memberikan jaminan legalitas pelayanan .
3. Memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad, Badu. 2012. *"Buku Ajar mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik"*.
- Azwar, Azrul. 1996. *"Pengantar Administrasi Kesehatan"*. Jakarta; Binarupa Aksara.
- Brenda DuBois & Karla Krogsrud Miley. 2005. *Social Work: "An Empowering Profession"*.
- Dwiyanto. Agus. 2006. *"Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik"*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Hardiansah. 2011. *"Kualitas Pelayanan Publik"*. Gava Media. Yogyakarta.
- Henry Simamora. 2001. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung; Mandar Maju
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta; Bumi Aksara
- Moenir. 2006. *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Muninja, Gde. 2004. *"Manajemen Kesehatan"*. Jakarta; Kedokteran EGC.
- Pasolong, Herbani. 2011. *"Teori Administrasi Publik"*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Herbani. 2013. "*Metode Penelitian Administrasi Publik*". Bandung: Alfabeta.

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. "*Manajemen Pelayanan*". Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT Refika Aditama

Sedarmayanti. 2004. "*Good Governance*". Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan P dkk. 2006 *Reformasi Birokrasi*. Jakarta; Bumi Aksara Tangkilisan

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta

Suprayogi, Sugandi Yogi. 2011. "*Administrasi Publik. Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*". Bandung: Graha Ilmu.

Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. "*Manajemen Publik*". Jakarta: Grasindo.

Thoha, Miftah.2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenada Media Grup: Jakarta.

Widodo, Joko. 2007. "*Analisis Kebijakan Publik*". Malang; Bayu Media.

#### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN :**

Keputusan Menpan Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

**SKRIPSI :**

Budiarto, 2015. *Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.

Tri Wardhani, Ayu. 2015. *Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.

Kurniati. 2013. "*Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara kelas III terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*" Universitas Hasanuddin. Makassar.

**WEBSITE :**

<http://citizen6.liputan6.com/read/753723/buruknya-pelayanan-publik-di-indonesia>

[www.liputan6.com/health/read/3384700/pasien-kusta-keluhkan-pelayanan-rsk-tadjuddin-chalid](http://www.liputan6.com/health/read/3384700/pasien-kusta-keluhkan-pelayanan-rsk-tadjuddin-chalid)

# LAMPIRAN

## BIODATA PENULIS



**ACHMAD  
FAUZAN TAKDIR**

**PROFIL**

saya Achmad Fauzan Takdir biasa dipanggil aca, saya lahir di Makassar, umur saya 23 tahun, saya sedang menjalani studi di universitas Hasanuddin jurusan Ilmu Administrasi Negara, saya mempunyai passion yang kuat dan saya selalu ingin belajar hal hal yang baru.

**KONTAK**

**PHONE**  
08313394411

**EMAIL**  
achmadfauzantakdir@yahoo.com

**ALAMAT**  
BTN Dewa Kumala Sari Blok AC 1A nomor 1

**SOCIAL MEDIA**

**INSTAGRAM**  
@acatarr

**FACEBOOK**  
Facebook.com/achmadfauzantakdir

### EDUCATION

2002-2008 : SD INPRES DAYA

2008-2011 : SMP NEGERI 25 MAKASSAR

2011-2014 : SMA NEGERI 18 MAKASSAR

2014 - : UNIVERSITAS HASANUDDIN

### ORGANIZATION HISTORY

2015-2019 : Anggota humanis FISIP UNHAS

2015 : Ketua Kampoeng Humanis

2017-2018 : Anggota Kampung Indie Makassar

2019- : Tim survey PEMPROV SUL-SEL

### ACHIEVEMENT

2013-2014 : Participant National English Olympiad  
Malang  
: Juara 1 basket putra SMAN 18 Makassar  
: Juara 1 band SMAN 21 Makassar  
: Juara 1 band SMAN 15 Makassar

2015-2016 : Juara 1 scrows festival band  
: Juara 1 band Daya Grand Square Mall  
: Juara 1 Umum band Pekan senti UNHAS

### SKILL

Microsoft office 7/10

Komunikasi 9/10

Multimedia 8/10

Team Work 9/10

Leadership 8/10

Discipline 9/10

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan pasien Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar



Kunjungan dokter dan perawat terhadap pasien serta wawancara dengan perawat  
Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar



Keadaan Lokasi Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar





Wawancara dengan pasien dan keluarga pasien



