

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alamsyah, Dedi. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Daft, L. Richard. (2010). *Summary Theory and Design*. Ebook.
- Dermawan, E. A, dan Amal. C. S. (2016). *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Gibson, Ivancevich, Donelly. (1985). *Organisasi, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Lubis, Hari S.B dan Martini Husain. (1987). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Pusat Antar Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Pamudji, S. (1994). *Profesioanlisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. (1994). *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Salim, dan Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media.

Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta Timur: Jayabaya University.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sutadi, Idup, dan Fernando. (2005). *Dasar-Dasar Good Governance Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta.

Jurnal:

Duncan, R. B (1973). Multiple Decision-making Structures in Adapting to Environmental Uncertainty: The Impact on Organizational Effectiveness. *Human Relations Volume 26 No. 3, 273-291*.

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmu Dakwah Vol. 17, No. 33, 81-95*.

Zauhar. (2001). Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal. *Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 (2), 1-12*.

Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kriteria Daerah Kabupaten/Kota Peduli Hak Asasi Manusia.

Lainnya:

Badan Pusat Statistik, 2022. Kabupaten Luwu Timur Dalam Angka. Luwu Timur 2022 : BPS Kabupaten Luwu Timur.

Badan Pusat Statistik, 2019. Kecamatan Burau Dalam Angka 2019. Luwu Timur : BPS Kabupaten Luwu Timur.

<https://targettuntas.com/2020/01/29/puskesmas-burau-utamakan-pelayanan-prima/> (Diakses pada tanggal 31 Desember 2021).

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Info Pribadi

Nama : Dhinda Kharima
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Lauwo, 31 Agustus 2000
Agama : Islam
No. HP : 0822-9108-4756
E-mail : dhindakharima@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Sadrinur Dalla
Ibu : Norma

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 114 Batangnge
SMP : SMP Negeri 2 Burau
SMA : SMA Negeri 7 Luwu Timur
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Publik

C. Riwayat Organisasi

HUMANIS FISIP UNHAS
DB'3 VOICE FISIP UNHAS

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Puskesmas Burau Kabupaten Luwu Timur
(Sabtu, 21 Mei 2022)



Wawancara dengan Petugas Puskesmas Burau Kabupaten Luwu Timur
(Jumat, 20 Mei 2022)



Wawancara dengan pasien rawat inap di Puskesmas Burau
(Jumat, 20 Mei 2022)



Wawancara dengan pasien rawat inap di Puskesmas Burau
(Jumat, 20 Mei 2022) dan (Senin, 23 Mei 2022)



Tempat Pelayanan di Puskesmas Burau Kab. Luwu Timur

PEDOMAN WAWANCARA EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BURAU KABUPATEN LUWU TIMUR

KEPALA PUSKESMAS BURAU

1. Pencapaian Tujuan

- a. Apa saja Visi dan Misi dari Puskesmas Burau Kabupaten Luwu Timur?
- b. Program pelayanan kesehatan apa saja yang dilaksanakan untuk menunjang pencapaian tujuan dari Visi dan Misi Puskesmas Burau?
- c. Bagaimana Puskesmas Burau memastikan bahwa program pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sudah mencapai tujuan?
- d. Apakah pelayanan di Puskesmas Burau sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan SOP (*standart operating procedure*)?
- e. Bagaimana Puskesmas Burau memastikan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi SOP (*standart operating procedure*)?
- f. Apakah kendala yang menghambat proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Burau?

2. Integrasi

- a. Apakah setiap divisi memahami fungsi dan tugas masing-masing?
- b. Apakah setiap divisi menjalankan tugas sesuai dengan fungsi yang tertera pada struktur?
- c. Bagaimana bentuk koordinasi antar bagian dalam Puskesmas Burau? Misal, koordinasi antara kepala puskesmas dengan petugas, maupun petugas dengan petugas?
- d. Bagaimana koordinasi antar Puskesmas Burau dengan eksternal organisasi terkhusus masyarakat?

3. Adaptasi

- a. Perubahan apa saja yang biasa terjadi di lingkungan Puskesmas Burau? Misal, perubahan lingkungan, nilai sosial, sikap atau pola perilaku masyarakat, dll.
- b. Bagaimana Puskesmas Burau menanggapi perubahan tersebut?
- c. Bagaimana proses pelayanan selama mengalami perubahan tersebut, tetap stabil atau tidak? Jika tidak, apa yang menjadi kendala?

- d. Fasilitas apa saja yang disediakan Puskesmas Burau guna menunjang proses pelayanan dengan baik?
- e. Apakah sarana dan fasilitas yang disediakan Puskesmas Burau sudah memadai proses pelayanan kesehatan?

PETUGAS PUSKESMAS BURAU

1. Pencapaian Tujuan

- a. Apakah ada program pelayanan kesehatan yang dilakukan untuk mengedukasi masyarakat?
- b. Bagaimana Puskesmas Burau menindaklanjuti mengenai rendahnya kesadaran masyarakat untuk berobat di Puskesmas?
- c. Apakah pelayanan di Puskesmas Burau sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan SOP (*standart operating procedure*)?
- d. Bagaimana Puskesmas Burau memastikan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi SOP (*standart operating procedure*)?
- e. Apakah kendala yang menghambat proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Burau?

2. Integrasi

- a. Apakah sering diadakan rapat antara kepala puskesmas dengan antar divisi?
- b. Bagaimana pembagian tugas atau pembagian kerja di Puskesmas Burau?
- c. Bagaimana koordinasi dan komunikasi yang dilakukan Puskesmas Burau dengan eksternal organisasi terkhusus masyarakat?

3. Adaptasi

- a. Perubahan apa saja yang biasa terjadi di lingkungan Puskesmas Burau? Misal, perubahan lingkungan, nilai sosial, sikap atau pola perilaku masyarakat, dll.
- b. Bagaimana proses pelayanan selama mengalami perubahan tersebut, tetap stabil atau tidak? Jika tidak, apa yang menjadi kendala?
- c. Fasilitas apa saja yang disediakan Puskesmas Burau guna menunjang proses pelayanan dengan baik?
- d. Apakah fasilitas yang disediakan Puskesmas Burau sudah memadai proses pelayanan dengan baik?

PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BURAU

1. Pencapaian Tujuan

- a. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan?
- b. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Burau?
- c. Apakah ada keluhan terkait prosedur pelayanan yang diberikan Puskesmas Burau?
- d. Apakah Anda tahu mengenai program-program pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Burau?
- e. Program pelayanan kesehatan apa yang pernah anda ikuti?

2. Integrasi

- a. Bagaimana koordinasi dan komunikasi yang dilakukan Puskesmas Burau dengan masyarakat Kecamatan Burau?
- b. Guna menunjang komunikasi yang baik, apakah ada edukasi mengenai kesehatan yang diberikan Puskesmas Burau untuk masyarakat Kecamatan Burau?

3. Adaptasi

- a. Apakah fasilitas di Puskesmas Burau sudah cukup lengkap dan memadai?

PASIEN RAWAT INAP PUSKESMAS BURAU

1. Pencapaian Tujuan

- a. Berapa lama waktu tunggu di UGD bila disarankan untuk menjalani rawat inap?
- b. Bagaimana prosedur pelayanan yang dilakukan Puskesmas Burau?
- c. Apakah ada keluhan terkait prosedur pelayanan yang diberikan Puskesmas Burau?
- f. Bagaimana hasil perawatan yang diberikan oleh petugas medis selama di rawat inap di Puskesmas Burau?
- g. Apakah Anda tahu mengenai program-program pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Burau?
- h. Program pelayanan kesehatan apa yang pernah anda ikuti?

2. Integrasi

- a. Bagaimana koordinasi dan komunikasi yang dilakukan Puskesmas Burau dengan masyarakat Kecamatan Burau?
- b. Guna menunjang komunikasi yang baik, apakah ada edukasi mengenai kesehatan yang diberikan Puskesmas Burau untuk masyarakat Kecamatan Burau?

3. Adaptasi

- a. Apakah fasilitas di Puskesmas Burau sudah cukup lengkap dan memadai?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS TAMALANREA
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245
TELP. /FAX(0411) 585024, (PSW.1165)

Nomor : 3566 /UN4.8.1/PL.01.00/2022 14 April 2022
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

Yth. Kepala Kantor DPMPSTP Kabupaten Luwu Timur
di-
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Dhinda Kharima
no. pokok : E011 18 1303
departemen : Ilmu Administrasi Publik
prog.Studi : Administrasi Negara
alamat : Jln. Tamalanrea Raya No. M/13

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Burau Kabupaten Luwu Timur

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

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

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset,
dan Inovasi



Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas
Dr. Phil Sukri, S.P., M.Si
NIP. 19750818200811008



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jln. Soekarno-Hatta HP. 08 12345 777 56
email : kppt@luwutimurkab.go.id | website : dpmpstp.luwutimurkab.go.id
MALILI, 92981

Malili, 11 Mei 2022

Nomor : 070/097/DPMPSTP-LT/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Burau
Di -
Kab. Luwu Timur

Berdasarkan Surat Rekomendasi Tim Teknis Tanggal 11 Mei 2022 Nomor 097/KesbangPol/V/2022, tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **DHINDA KHARIMA**
Alamat : Dsn. Mar-Mar, Ds. Lagego, Kec. Burau
Tempat / Tgl Lahir : Lagego / 31 Agustus 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Nomor Telepon : 082291084756
Nomor Induk Mahasiswa : E011 18 1303
Program Studi : Administrasi Negara - (S1)
Lembaga : UNIVERSITAS HASANUDDIN

Bermaksud melakukan Penelitian di daerah/instansi Bapak/Ibu sebagai syarat penyusunan Skripsi dengan Judul:

"EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BURAU KABUPATEN LUWU TIMUR"

Mulai : 11 Mei 2022 s.d. 11 Juli 2022

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya Pemkab Luwu Timur dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan penelitian, kepada yang bersangkutan harus melapor kepada pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Menaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta mengindahkan adat istiadat Daerah setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil "Laporan Kegiatan" selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah kegiatan dilaksanakan kepada Bupati Luwu Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Luwu Timur.
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui.



- Tembusan : disampaikan kepada Yth :
1. Bupati Luwu Timur (sebagai Laporan) di Malili;
 2. Ketua DPRD Luwu Timur di Malili;
 3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
 4. Dinas Kesehatan Luwu Timur di Malili;
 5. Dekan UNIVERSITAS HASANUDDIN di Tempat;
 6. Sdr. (i) DHINDA KHARIMA di Tempat.



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BURAU

Jl. Tran Sulawesi Dusun Lopa-Lopa Desa Burau Kec. Burau Kab Luwu Timur

SURAT KETERANGAN

No. 445 / 199/ PKM-BR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhapih Hafid, S.Kep.Ns.
Nip : 19751021 200312 2 002
Pangkat : Pembina / IVa
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Burau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dhinda Kharisma
Nim : E011181303
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Universitas Hasanuddin

Telah melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Burau dalam rangka memperoleh data untuk menyusun skripsi dengan judul " EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BURAU KAB.LUWU TIMUR "

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Burau, 23 Mei 2022
Kepala UPTD Puskesmas Burau



Nurhapih Hafid, S.Kep.Ns
Pangkat : Pembina, IV/a
NIP. 19751021 200312 2 002