

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Alamsyah, Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara: Tangerang.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Pernaka: Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press: Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Moekijat. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Mandar Maju: Bandung
- Moenir, H.A.S, Drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi
- Pamudji, S.1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Widyapraja: Jakarta. Aksara: Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Prasojo, Eko. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Yappika: Jakarta.
- Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.



Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Rineka Cipta: Jakarta

..., Dr. Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan & Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.

**Jurnal:**

Supartiningsih, Solichah. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Vol. 6 Nomor 1.

**Skripsi:**

Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Desanto, Rino. *Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kota Madiun*. 2011. Politeknik Madiun. Madiun.

Lintin, Yorinda. 2011. *Analisis Kinerja Pelayanan pada Puskesmas Batua Makassar*. Universitas Hasanuddin. Makassar.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

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

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2006 tentang Kesehatan

**Web:**

<http://fajaronline.co.id/index.php?/2017/08/05/pelayanan-buruk-pasien-puskesmaslibureng-bone-bayar-ambulans-pula>

<https://www.google.com/search?q=warga+bone+melahirkan+di+teras+psukesmas&ie=utf-8&oe=utf-8>

<https://www.jurnal.id/id/blog/2017/mengeni-manfaat-cara-pembuatan-dan-contoh-sop>

[www.kassar.tribunnews.com/2017/07/31/dua-bidan-puskesmas-camming-n-ke-polres-bone-ini-tuduhannya](http://www.kassar.tribunnews.com/2017/07/31/dua-bidan-puskesmas-camming-n-ke-polres-bone-ini-tuduhannya)



# LAMPIRAN



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Liviah

Tempat dan Tanggal Lahir : Carikka, 23 November 1998

Alamat : BTP Blok H Lama No. 558 Makassar

Nama Orangtua

Ayah : Adil

Ibu : Kamasia

Pekerjaan Orangtua

Ayah : Pegawai Negeri Sipil

Ibu : Ibu Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan Formal :

1. SD : SD Inpres 5/81 Timusu
2. SMP : SMPN 1 Ulaweng
3. SMA : SMAN 1 Ulaweng
4. Universitas Hasanuddin FISIP Departemen Ilmu Administrasi 2015

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota Humanis Fisip Unhas
2. Anggota Departemen Kaderisasi Humanis Fisip Unhas (2017-2018)
3. Anggota Persatuan Mahasiswa Bone-Unhas Latenritatta

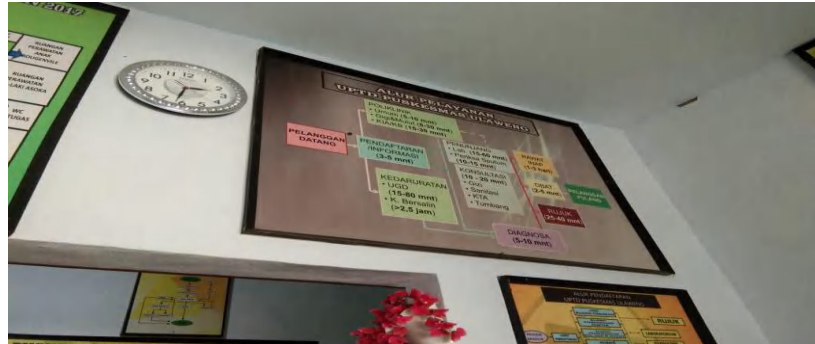


## DOKUMENTASI

### 1. Ruang Tunggu Pasien



## 2. Alur Pelayanan UPTD Puskesmas Ulaweng



## 3. Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Ulaweng

## 4. Loker Pendaftaran Pasien



## 5. Wawancara Petugas Pendaftaran Pasien dan Bidan



## 6. Wawancara Pasien Rawat Jalan



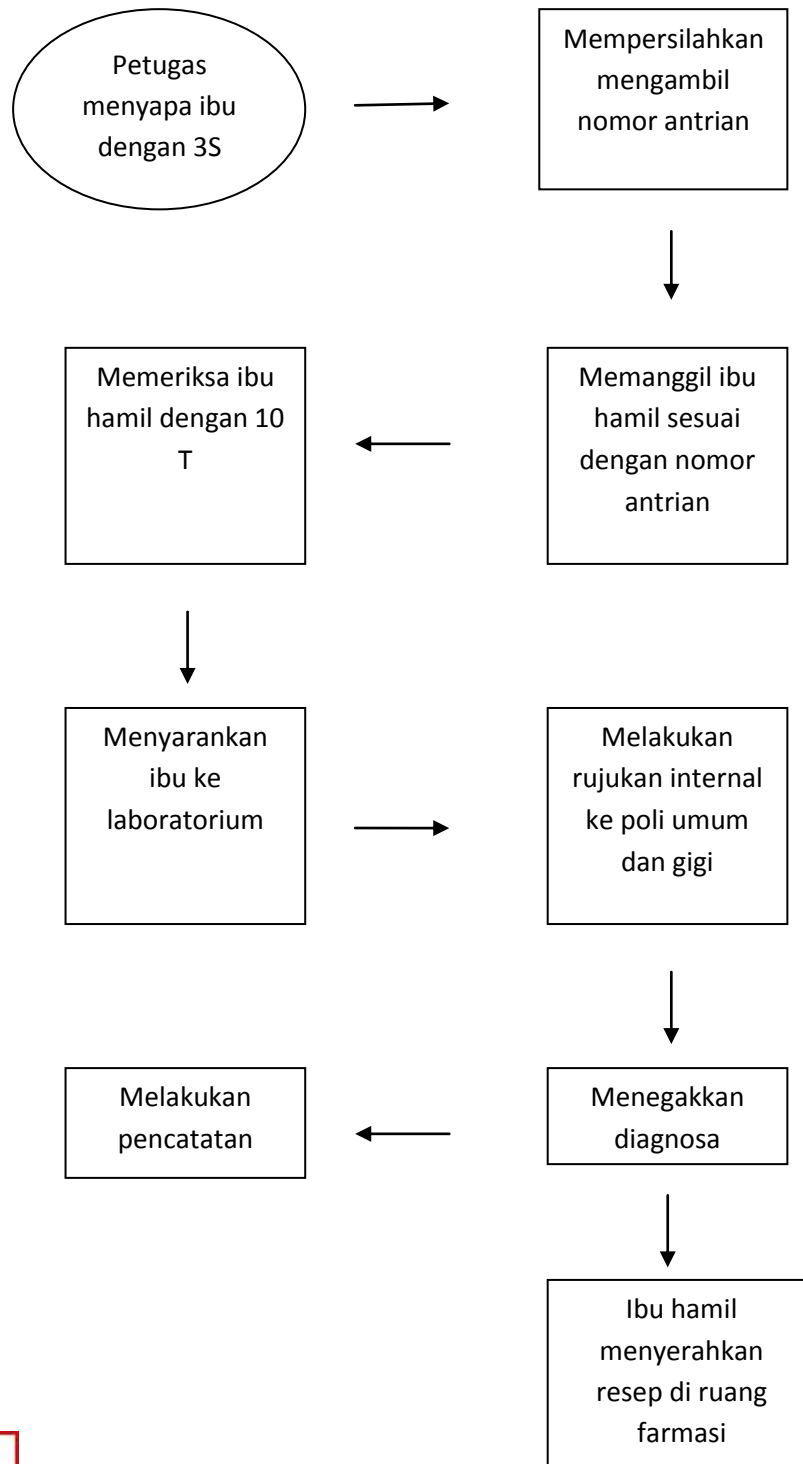


Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

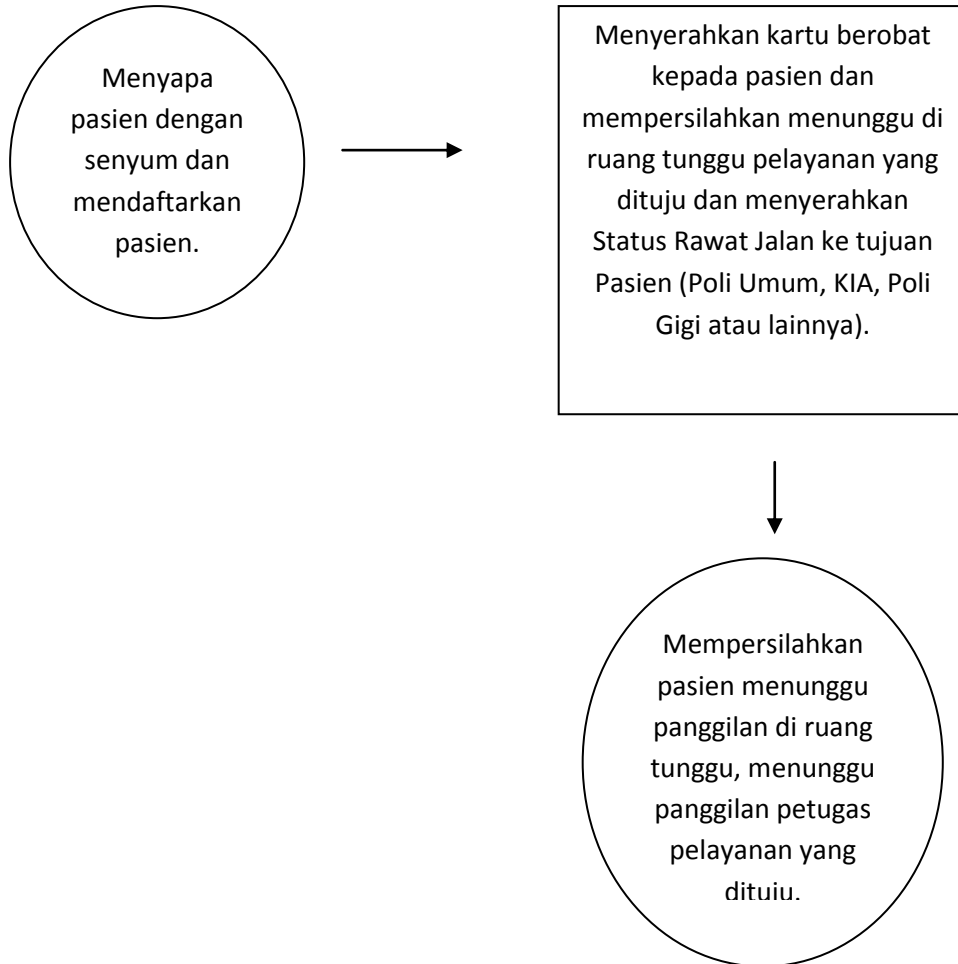




## 1. Bagan Alir Pelayanan Pendaftaran Pasien



## 2. Bagan Alir Pelayanan Ibu Hamil





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

Nomor : 7838/S.01/PTSP/2018  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Bupati Bone

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 8755/UN4.8.1/PL.00.00/2018 tanggal 16 Oktober 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : LIVIAH  
Nomor Pokok : E21115316  
Program Studi : Adm. Negara  
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 :

**" PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN ULAWENG KABUPATEN BONE "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Oktober s/d 17 November 2018**

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 : 17 Oktober 2018

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



**A. M. YAMIN SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip. 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;  
2. Peringgal

SIMAP PTSP 17-10-2018



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://p2tbkpmdd.sulselprov.go.id> Email : [p2t\\_provsulsel@yahoo.com](mailto:p2t_provsulsel@yahoo.com)  
Makassar 90222



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



PEMERINTAH KABUPATEN BONE  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 3 Watampone Telp. (0481) 25056

**IZIN PENELITIAN**

Nomor: 070/12.1332/X/IP/DPMPSTSP/2018

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a : LIVIAH  
NIP/Nim/Nomor Pokok : E21115316  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Carikka Desa Timusu Kec. Ulaweng  
Pekerjaan : Mahasiswi UNHAS Makassar

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

**“ PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN ULAWENG KABUPATEN BONE”**

Lamanya Penelitian : 22 Oktober 2018 s/d 22 Desember 2018

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Kepala UPTD Puskesmas Ulaweng Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone.
2. Mentaati 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 Kabupaten Bone.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Watampone, 22 Oktober 2018

KEPALA,



**Drs. MUHAMMAD AKBAR, MM**

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip : 19660717 198603 1 009

Tempusan Kepada Yth.:

1. Bupati Bone di Watampone.
2. Ketua DPRD Kab. Bone di Watampone.
3. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Bone di Watampone.
4. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kab. Bone di Watampone.
5. Camat Ulaweng Kab. Bone di Taccipi
6. Kepala UPTD Puskesmas Ulaweng Kec. Ulaweng di Ulaweng
7. Arsip.





**PEMERINTAH KABUPATEN BONE  
KECAMATAN ULAWENG  
DI TACIPI**

*JLN.POROS MAKASSAR NO 11 TACIPI KODE POS 92762*

**SURAT KETERANGAN**

**NO: 430/3400 / PKM-UL / XII / 2018**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**N a m a** : **Ns.UMAR MALLONGI ,S,Kep, M.Kes**  
**N I P** : 19731231 199503 1 012  
**Jabatan** : Kepala Sub.Bagian Tata Usaha UPTD Puskesmas Ulaweng  
Kabupaten Bone.

Dengan ini menerangkan bahwa :

**N a m a** : **LIVIAH**  
**N I M** : E21115316  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Alamat** : Carikka Desa Timusu Kec.Ulaweng Kab.Bone  
**Pekerjaan** : Mahasiswa UNHAS Makassar

Benar telah melakukan Penelitian di UPTD Puskesmas Ulaweng Kec.Ulaweng Kab.Bone mulai  
22 Oktober 2018 s/d 22 Desember 2018 dalam rangka Penelitian Skripsi dengan Judul :

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS ULAWENG KABUPATEN BONE”**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Tacipi 22 Desember 2018

An.Kepala UPTD Puskesmas Ulaweng,

**Ns.UMAR MALLONGI ,S,Kep, M.Kes**  
NIP.19731231/199503 1 012

