

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. 2012. Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik. Makassar.
- Alamsyah, Dedi. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika
- Anggraeni, R. 2019. Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Deepublish. Yogyakarta
- Anita, B., H. Febriawati, dan Yandrizal. 2019. Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional. Deepublish. Yogyakarta.
- Ar.Mustopadidjaja. 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Arif, S. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Azis, A. N. 2016. Studi tentang responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas karang asam kota samarinda. Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Azwar, AH. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami MS, MQIH. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askeptabilitasnya. Erlangga: Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Dwiyanto, A. 2006. Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta.. Universitas Gajah Mada
- Gronroos, Christian. 1990. Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition. Massachusetts: Lexington Books.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Ivancevich, J.M., P. Lorenzi, S.J. Skinner, and P.B. Crosby. 1997. Management Quality and Competitiveness (Second Edition). Irwin, Chichago. Goffee, R&G. Jones.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- KEPMEN PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Konli, S. 2014. Pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas desa gunawan kecamatan sesayap kabupaten tana tidung. ejournal ilmu pemerintahan. 2(1) :1925-1936.
- Kumbayono dkk, 2013, Pengaruh lama waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang tahun 2013, Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya. G.A.A. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.

- Nurmandi, A. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Sinergi Visi Utama. Yogyakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 2 Tahun 2014 tentang Sistem Kesehatan Daerah. Kabupaten Selayar.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019. Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Pusdokes Polri. 2006. Buku Saku Pelayanan Kesehatan Polri. Jakarta : Pusat Kedokteran dan Kesehatan Polri.
- Ratminto dan A.S Winarsih.2012. Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual. Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ryadi, A.L.S. 2016. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2004. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sellang, K. 2016. Administrasi Dan Pelayanan Publik (Antara Teori Dan Aplikasinya). Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Setianingrum, T. dan Y. Tsalatsa. 2016. Responsivitas pelayanan publik pada unit pelayanan informasi dan keluhan di kota Yogyakarta tahun 2014. Jurnal Kependudukan. 24(1): 2-3.
- Siagian, S. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia .Jakarta : Bumi Aksara
- Simamora, B. 2001. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Soebroto, Thomas. 1994. Undang-Undang Kesehatan, Jakarta : Dahara Prize
- Sugiandi, S.Y. 2011. Administrasi Publik: Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia. Bandung: Graham Ilmu.
- Sugiyono.2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo
- Undang – Undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan. Republik Indonesia.

Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia.
Widodo, Joko. 2007. Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses
Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia

Sumber Lain :

<https://kepulauanselayarkab.go.id/hal-sejarah.html> (diakses pada tanggal 30

Agustus 2022, pukul 20.46)

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Biodata Pribadi

Nama : Adriansyah Dwi Saputra
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Agama : Islam
Alamat : Jln. Abubakar Lambogo
No Telepon : 085256920214
Email : riansaputra958@gmail.com
Nama orangtua :
a. Ayah : Sudirman B.Sc
b. Ibu : Asniaty Kadim

B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Benteng II
SMP : SMPN 1 Benteng
SMA : SMAN 1 Benteng
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Prodi Ilmu Administrasi Publik

C. Pengalaman Organisasi

- a. Pengurus Departemen Komunikasi dan Informasi Humanis Fisip
Unhas 2019-2020
- b. Dewan Penasehat Organisasi Humanis Fisip Unhas 2020-2021



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 : **2175/S.02/PTSP/2022** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Kepulauan Selayar
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FIISIP Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 2460/UN4.8.1/PT.01.00/2022 tanggal 25 Mei 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ADRIANSYAH DWI SAPUTRA.S**
Nomor Pokok : E011171501
Program Studi : Ilmu Administrasi
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 :

" RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR) "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **03 Juni s/d 03 Juli 2022**

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 03 Juni 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Dra. Hj SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYANip
: 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth

1. Dekan FIISIP Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA**

Jln. Kemiri No. 2 Benteng, 92812, Sulawesi Selatan
Telepon (0414) 21083, email: dpmpstpk.selayar@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 416/Penelitian/VI/2022/DIS PMPTSPTK

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Selayar memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

Nama Peneliti : ADRIANSYAH DWI SAPUTRA. S
Alamat Peneliti : Jl Aroepala No.48
Nama Penanggung Jawab : ADRIANSYAH DWI SAPUTRA. S
Anggota Peneliti : -

Untuk melakukan penelitian dalam rangka "Untuk Melihat Responsivitas Pegawai Puskesmas Dalam Melayani Pasien (Skripsi)" di :

Lokasi Penelitian : Puskesmas Benteng
Judul Penelitian : Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar)
Lama Penelitian : 24 Hari
Bidang Penelitian : Administrasi
Status Penelitian : Perorangan

Surat Keterangan Penelitian ini berlaku sampai dengan tanggal 30 Juni 2022



Dikeluarkan : Benteng
Pada Tanggal : 7 Juni 2022

KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
A.n. BUPATI KEPULAUAN SELAYAR
KEPALA DINAS
Muhammad Arsyad
MUHAMMAD ARSYAD, SKM, MKes, MScPH
NIP. 19750101 199903 1 010

Digitally signed by
MUHAMMAD ARSYAD,
SKM, MKes, MScPH

Rp. 0,-
Tembusan

1. Kepala Badan Kesbangpol di Benteng
2. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BENTENG
Jl.Dr.Muchtar No.02 Benteng
KodePos 92812 No.Tlpn.(0414) 21047 Email:puskesmas1benteng@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 /354/PKM-BTG/VII/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Frengki Wijaya
NIP : 19790926 200604 1 023
Pangkat/Gol. : Pembina Utama Muda / IV C
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Benteng

Menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Adriansyah Dwi Saputra. S
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM :
Jurusan : Administrasi Public
Judul : Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Di
Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar)

Adalah benar telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Benteng Kecamatan Benteng yang dilaksanakan selama 24 hari mulai tanggal 8 s/d 31 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diberikan kepada yang bersangkutan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

14 Februari 2022
Kepala UPTD Puskesmas Benteng

dr. FRENGKI WIJAYA
DINAS KESEHATAN
19790926 200604 1 023

Foto bersama responden pasien Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar







UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

KUISIONER PENELITIAN
RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS : PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN
SELAYAR)

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Pasien Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar

Selamat pagi/siang/sore,

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin mengharapkan bantuan/partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi penelitian yang saya lakukan ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi saya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Bagaimana Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar).”

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak dinilai dari benar atau salah tetapi saya sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab setiap pertanyaan kuesioner yang disediakan. Semua identitas dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i bersifat rahasia dan tidak akan berpengaruh terhadap nilai serta prestasi dalam pekerjaan.

Hasil dari pengisian kuesioner ini merupakan sumber data yang berharga bagi kelanjutan penelitian ini. Untuk itu, atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya sampaikan terima kasih.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Kuesioner di bawah memuat sejumlah pertanyaan/ Pernyataan. Silahkan jawab setiap pertanyaan/ pernyataan dengan memberi tanda \surd pada kotak jawaban yang Anda pilih. Tidak ada jawaban benar atau salah. Anda cukup menjawab langsung sesuai apa yang muncul pertama kali dalam pikiran Anda.

Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

Penjelasan Cara Pengisian:

- Jawab “pernyataan” berikut berdasarkan persepsi/penilaian Anda atas Pegawai Puskesmas Beteng Kabupaten Kepulauan Selayar.
- Pernyataan berikut terdiri dari 4 (empat) bagian.
- Jangan hiraukan kaitan antar pertanyaan yang ada, Anda cukup memberi jawaban yang sesuai.
- Beri tanda \surd pada pilihan jawaban yang Anda pilih.
- Keterangan pilihan jawaban: STS = Sangat Tidak Setuju TS= Tidak Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju.
- Harap mengisi semua pernyataan.

Hormat saya,

Adriansyah Dwi Saputra

Perceptivity (*kecakapan melihat*)

N O	PERTANYAAN	JAWABAN			
		ST S	TS	S	SS
1	Dokter/tenaga medis puskesmas dapat memastikan setiap pasien dilayani dengan baik				
2	Dokter/tenaga medis puskesmas memiliki pengetahuan akan situasi yang terjadi Puskesmas				
3	Dokter/tenaga medis puskesmas mampu menjaga komunikasi kepada pasien				
4	Dokter/tenaga medis puskesmas memahami kebutuhan pasien yang masuk				

Reflektifitas (*pemahaman*)

N O	PERTANYAAN	JAWABAN			
		ST S	TS	S	SS
1	Dokter/tenaga medis puskesmas memahami alur dan standar pelayanan secara keseluruhan				
2	Dokter/tenaga medis puskesmas memahami akan tanggung jawab kepada pasien				
3	Dokter/tenaga medis puskesmas mampu menjaga ketetapan perilaku kepada pasien sesuai standar pelayanan				
4	Dokter/tenaga medis puskesmas mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan pasien setelah melakukan interaksi				

Adaptivity (*penyesuaian*)

N O	PERTANYAAN	JAWABAN			
		ST S	TS	S	SS
1	Dokter/tenaga medis puskesmas mampu menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi tertentu yang terjadi di Puskesmas				
2	Dokter/tenaga medis puskesmas mampu merespon tanggapan dan keluhan yang diberikan oleh pasien				
3	Dokter/tenaga medis puskesmas mampu melihat kemungkinan-kemungkinan perilaku yang diambil setelah interaksi dengan pasien				