

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Azwar, Asrul.(1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Haf-sha, R. G. A. P., & Hasan, P. Z. (2022). *Konsep Puskesmas. Kemitraan dalam Keperawatan Komunitas*, 33.
- Hardiyansyah, H.(2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Sos, S., KP, M., & Damajanti Sri Lestari, M. M. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Moenir. (2002). *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nugrawati, N. (2022). Bab 4 Standar Pelayanan Kesehatan. *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*, 30.
- Nuriyanto, A. (2020). *Perkesmas: Aplikasi Keperawatan Profesional di Puskesmas*. Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. Gmb-Indonesia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., ... & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis

- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., ... & Sulistiana, D. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. UNISMA PRESS.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Siregar, R. A. (2020). *Pembaharuan dalam Organisasi Pelayanan Kesehatan*.
- Tjiptono, Fandy, (2011). *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.

Jurnal:

- Agustina, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Anugrainsa, Y. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal TAMBORA*, 6(3), 171-183.
- Mandasari, L. (2020). Analisis Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(03), 24-29.
- Manossoh, A. D., Tulusan, F., & Londa, V. Y. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(50).
- Nasem, N. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependidikan Stit Rakeyan Santang Karawang. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 209–218.
- Nippi, A. T., Panyyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(2), 748-752.

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Prana, M. M. M. (2013). Kualitas pelayanan kesehatan penerima jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(01), 173-185.
- Sa'diah, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1), 743-763.
- Songgigilan, G. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. *LEX ADMINISTRATUM*, 9(7).
- TIMBAWA, R., ROMPAS, W., & PLANGITEN, N. (2021). Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gemeh Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 7(112).
- Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2019). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 51-55.
- Wulandari, W. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Parigi Kecamatan Parigi Kabupaten Parigi Moutong. *Katalogis*, 6(6).
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk. Iv Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 8(1), 8943-8952.
- Yufrizal, M. R. N., Renaldi, F., & Umbara, F. R. (2017). Sistem informasi pelayanan fasilitas kesehatan tingkat 1 (Puskesmas) terintegrasi Kota Cimahi. *Cimahi: Jawa Barat*.

Undang-undang:

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan

Website:

Kementerian Kesehatan RI, 2011. Profil Kesehatan Indonesia 2010. <http://www.depkes.go.id>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>

Kementerian Kesehatan, R. (2020). Data Dasar Puskesmas. *Data Dasar Puskesmas*, 1–37

Lain-lain:

CINTIA ADRIELA INTAN PUTRI. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya: Malang.

Rosdiana. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Serang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Serang.

LIVIAH. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin: Makassar.

Riyadi, A. (2017). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul. *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun*, 4, 9–15.

Sari, I. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. 7.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri



Nama : Mardianti Marzuki
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 09 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Takalar
Telp/Hp : 085266814718
Agama : Islam

Orang Tua

Ayah : Marzuki
Ibu : Murniati

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Inpres No. 206 Salekowa (2007-2013)
SMP : SMP Negeri 1 Takalar (2013-2016)
SMA : SMA Negeri 1 Takalar (2016-2019)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

C. Pengalaman Organisasi

Anggota Humanis FISIP UNHAS

LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 3032 /UN4.8.1/PT.01.04/2023
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Wawancara
10 Mei 2023

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM Pro. Sulsel
Makassar.

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

nama : Mardianti Marzuki
no. pokok : E011 19 1041
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Takalar

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepuustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar

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
dan Kemahasiswaan

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP 196804011997022001



Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas





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

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 17449/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Takalar
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3032/UN4.8.1.PT.01.04/2023 tanggal 10 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MARDIANTI MARZUKI
Nomor Pokok : E011191041
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 :

" Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanrobone Kabupaten Takalar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **25 Mei s/d 25 Juni 2023**

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 24 Mei 2023

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



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
Nip : 19690717 199112 1002

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



No. SERI 211

PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Sudirman No.28 Telp. (0418) 323291 Kab. Takalar

Nomor : 211/IP-DPMPTSP/VI/2023
Lamp. : -
Perihal : Izin Penelitian

Takalar, 05 Juni 2023
K e p a d a
Yth. Kepala Puskesmas Sanrobone
Kab. Takalar

Di-
Takalar

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan Nomor: 17449/S.01/PTSP/2023 Tanggal 24 Mei 2023 perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor 070/218/BKBP/VI/2023 tanggal 05 Juni 2023, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : MARDIANTI MARZUKI
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 09 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1) UNHAS Makassar
Alamat : Salekowa Desa/Kel. Sanrobone
Kec. Sanrobone Kab. Takalar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi/wilayah kerja Bapak/Ibu dalam Rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul :

**"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANROBONE
KABUPATEN TAKALAR"**

Yang akan dilaksanakan : 25 Mei s/d 25 Juni 2023
Pengikut / Peserta : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan Kegiatan dimaksud kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil *Skripsi* Kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan seperlunya.



DEK. ANDIRIJAL MUSTAMIN, MM

Pembina Utama Muda
NIP : 197407131992111001

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbang Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
4. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan UNHAS Makassar di Makassar;
5. Pertinggal;



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SANROBONE

Alamat: Sanrobone Desa Sanrobone Kec. Sanrobone Kab. Takalar, email: plcmsanrobone@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI

No : 157 / UPTD.SB / TU / VII / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Siti Sumarni,SKM**
Nip : 19641213 198503 2 003
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Sanrobone
Unit Kerja : UPT Puskesmas Sanrobone

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **MARDIANTI MARZUKI**
Tempat/Tanggal Lahir : Makassar, 09 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Nim : E011191041
Asal Fakultas : Mahasiswa S-1 Universitas Hasanuddin
Makassar

Telah melakukan penelitian di wilayah kerja UPT Puskesmas Sanrobone sejak tanggal 15 Juni 2023 s/d 23 Juni 2023 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANROBONE KABUPATEN TAKALAR"

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana Mestinya.

Sanrobone, 23 Juni 2023
Kepala UPT Puskesmas Sanrobone



Siti Sumarni,SKM
Nip. 19641213 198503 2 003

1) PUSKESMAS SANROBONE KABUPATEN TAKALAR

a) Tampak Luar



b) Tampak Dalam



2) Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala UPT Puskesmas Sanrobone dan Staf Rekam Medik Puskesmas Sanrobone



(Hasil Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

3) Dokumentasi Wawancara Bersama Staf Bagian UGD Puskesmas Sanrobone



(Hasil Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

4) Dokumentasi Wawancara Bersama Staf Bagian Lab Puskesmas Sanrobone



(Hasil Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

5) Dokumentasi Wawancara Bersama Perawat Puskesmas Sanrobone



(Hasil Wawancara pada tanggal 16 Juni 2023)

6) Dokumentasi Wawancara Bersama Bidan Puskesmas Sanrobone



(Hasil Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

7) Dokumentasi Wawancara Bersama PJ Gizi di Puskesmas Sanrobone



(Hasil Wawancara pada tanggal 16 Juni 2023)

8) Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat/pasien sebagai Pengguna Pelayanan di Puskesmas Sanrobone



9) Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat/pasien sebagai Pengguna Pelayanan di Puskesmas Sanrobone



10) Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat/pasien sebagai Pengguna Pelayanan di Puskesmas Sanrobone



11) Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat/pasien sebagai Pengguna Pelayanan di Puskesmas Sanrobone



12) Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat/pasien sebagai Pengguna Pelayanan di Puskesmas Sanrobone



13) Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat/pasien sebagai Pengguna Pelayanan di Puskesmas Sanrobone

