

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahman, & . Willy Tri Hardianto. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance* (1st ed.). Intrans Publishing.
- Alford, J. (2016). Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673–691. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111659>
- Barraza, M. F. S., Smith, T., & Dahlgaard-Park, S. M. (2009). Lean-kaizen public service: An empirical approach in Spanish local governments. *TQM Journal*, 21(2), 143–167. <https://doi.org/10.1108/17542730910938146>
- Creswell, W, J. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset, Memilih Diantara Lima Pendekatan*. (edisi terj). Pustaka Pelajar.
- Djellal, R., F. Gallouj, and I. M. (2013). Two decades of re_search on innovation in services: what place for public ser_vices? *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 98–117.
- Dunleavy, P., H. Margetts, S. B. and J. T. (2006). *Digital Era Governance*. Oxford University Press.
- Fadillah Putra. (2012). *New Public Governance* (UB Press (ed.); 1st ed.). UB Press.
- Gains & Stoker. (2009). Delivering ‘Public Value’: Implications for Accountability and Legitimacy. *Parliamentary Affairs*, 62(3). <https://doi.org/10.1093/pa/gsp007>
- Grawe, S. J., Chen, H., & Daugherty, P. J. (2009). The relationship between strategic orientation, service innovation, and performance. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 39(4), 282–300. <https://doi.org/10.1108/09600030910962249>
- Gulati, R., N. N. and A. Z. (2000). (2000). Strategic networks. *Strategic*

Management Journal, 21, 203–215.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.

Hondeghem, A., & Vandenabeele, W. (2007). New Public Service. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Second Edition (Print Version)*. <https://doi.org/10.1201/noe1420052756.ch268>

Kepulauan, D. B. (2023). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Mengukur Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Masyarakat pada Pemerintahan*. 9(2), 88–99.

Kickert, W. J. M. (1997). Public governance in the Netherlands: An alternative to Anglo-American “managerialism.” *Public Administration*, 75(4), 731–752. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00084>

Klein, Katherine, Sorra, J. (1996). The Challenge of Implementation. *The Academy of Management Review*. <https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071863>

Mardhiyah, D. (2013). Perubahan Perspektif Dominant Logic. *Journal Proceeding FEB UNSOED*, 1–12.

McLaughlin, K., Osborne, S. P., & Chew, C. (2009). Relationship marketing, relational capital and the future of marketing in public service organizations. *Public Money and Management*, 29(1), 35–42. <https://doi.org/10.1080/09540960802617343>

melani zalyus, firda. (2020). Memepertimbangkan Perspektif Service-Dominant Logic Sebagai Strategi Pemasaran Di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Lawang. *Profit*, 14(02), 21–31. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.3>

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 7, 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpn22004-609>

Miftah Thoha. (2008). *Administrasi Publik Kontemporer* (1st ed.). PRENADAMEDIA GROUP.

Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1809–1822. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>

Nurdin, N. H., Hamson, Z., Mahmud, M. N., & Zainal, N. H. (2023). Democratic Public Service (Case of License Operating Billboards in Makassar City). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 103. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.43900>

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>

Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335–1350. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x>

Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2014). Sustainable public service organisations: A public service-dominant approach. *Society and Economy*, 36(3), 313–338. <https://doi.org/10.1556/SocEc.36.2014.3.1>

Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE Framework: A Public-service-dominant Approach to Sustainable Public

- Services. *British Journal of Management*, 26(3), 424–438.
<https://doi.org/10.1111/1467-8551.12094>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
<https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639–653.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>
- Pestoff, V. (2006). Citizens and Co-production of Welfare Services. *Public Management Review*, 8. <https://doi.org/10.1080/14719030601022882>
- Prof. Dr. Suharsimi Arikuntoro. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* (V). PT. RINEKA CIPTA.
- Putri, C. N. D. ., & Handaruan, F. D. Y. (2023). Peran Pemerintah Dalam Membenahi Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 67–74.
- Radnor, Z., Osborne, S. P., Kinder, T., & Mutton, J. (2014). Operationalizing Co-Production in Public Services Delivery: The contribution of service blueprinting. *Public Management Review*, 16(3), 402–423.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2013.848923>
- Saguni, D. S., & Djabbari, M. H. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, XIX(1), 146–164.
- Saldana., M. & H. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D.,

- Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4456>
- Sofaer, S., & Firminger, K. (2005). Patient perceptions of the quality of health services. *Annual Review of Public Health*, 26(35), 513–559. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.25.050503.153958>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif, dan R&D*. IKAPI.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. (2009). Pelayanan Publik. *Undang-Undang*, 57, 3.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2017). Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1), 46–67. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>
- Westrup, U. (2018). The potential of service-dominant logic as a tool for developing public sector services: A study of a Swedish case. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10(1), 36–48. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2016-0013>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

A. System

1. Bagaimana system pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea ?
2. Seperti apa masalah/kendala dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan ?
3. Bagaimana system menjangkau pemangku kepentingan, sumber daya dan penerima manfaat ?

B. Embed

1. Bagaimana upaya pengintegrasian sumber-sumber daya dalam mewujudkan pelayanan kesehatan secara efektif dan berkelanjutan ?
2. Bagaimana mekanisme yang digunakan ?

C. Relationship

1. Bagaimana hubungan internal dan eksternal dalam mewujudkan pelayanan kesehatan secara efektif dan berkelanjutan ?
2. Apa saja masalah/kendala dalam mewujudkan relationship ?
3. Bagaimana mengatasinya ?

D. Nilai

1. Bagaimana nilai ideal dalam pelayanan kesehatan ?
2. Bagaimana upaya untuk menjamin nilai tersebut ?
3. Apa saja kendala-kendala/masalah dalam prosesnya ?
4. Bagaimana kecenderungan respons penerima manfaat ?

E. Innovation

1. Apa saja inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat ?
2. Bagaimana inovasi tersebut menjamin kualitas dan keberlanjutan layanan kesehatan ?
3. Bagaimana rancangan inovasi tersebut ?
4. Bagaimana keberlanjutan inovasi tersebut ?

F. CO-PRODUCTION

1. Bagaimana proses pelibatan pemangku kepentingan dan penerima manfaat dalam produksi layanan kesehatan ?
2. Bagaimana mekanismenya ?
3. Apa saja kendala/masalah dalam implementasinya ?
4. Bagaimana mengatasi masalah tersebut?

G. Experience

1. Bagaimana pemanfaatan pengalaman penerima manfaat dalam mengembangkan pelayanan kesehatan ?
2. Seperti apa mekanismenya ?

Masyarakat

1. Bagaimana kesan/pengalaman dalam menggunakan layanan kesehatan di puskesmas ?
2. Apakah pelayanan tersebut memuaskan ?

Lampiran 2, Matriks Penelitian

Judul	Rumusan Masalah	Fokus	Sumber Data	Metode Penelitian
Pengembangan Layanan Kesehatan Berbasis Service Dominant Logic di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar	1) Bagaimana <i>system</i> layanan kesehatan pada puskesmas Tamalanrea Kota Makassar ? 2) Bagaimana <i>embed</i> dalam sistem layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea ? 3) Bagaimana <i>relationship</i> dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea ? 4) Bagaimana <i>value</i> terbentuk dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar ? 5) Bagaimana <i>Innovation</i> yang dilaksanakan dalam mendorong efektivitas layanan kesehatan ? 6) Bagaimana puskesmas memfasilitasi <i>co-production</i> dalam penyelenggaraan layanan kesehatan ? 7) Bagaimana pemanfaatan <i>experience</i> dalam pengembangan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar ?	1) <i>System</i> 2) <i>Embed</i> 3) <i>Relationship</i> 4) <i>Value</i> 5) <i>Innovation</i> 6) <i>Co- Production</i> 7) <i>Experience</i>	Data Primer 1. Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar	1. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif 2. Pengumpulan Data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi

Lampiran 3, Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpmtsp.makassar.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 070/856/SKP/SB/DPMTSP/12/2023

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/856/SKP/SB/DPMTSP/12/2023, Tanggal 27 November 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 857/SKP/SB/BKBP/12/2023

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	MUSRAN MUNIZU
NIM / Jurusan	:	E012221019 / Administrasi Publik
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S2)
Alamat	:	Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,-
Waktu Penelitian	:	27 November 2023 - 27 Desember 2023
Tujuan	:	Tesis
Judul Penelitian	:	" PENGEMBANGAN LAYANAN KESEHATANAN BERBASIS SERVICE DOMINANT LOGIC DI PUSKESMAS TAMALANREA KOTA MAKASSAR "

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar
Pada tanggal: 2023-12-14 13:38:31



Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR**
A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Lampiran 4, Dokumentasi



Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar



Wawancara Bersama Masyarakat



Wawancara Bersama Masyarakat



Wawancara Bersama Masyarakat



Wawancara Bersama Kader Penyuluh



Wawancara Bersama Koord Penyuluh



Wawancara Bersama Dokter Poli Umum



Loket Antrian Online Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar



Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar



Kotak saran Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar