

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggung Makmur Tanjung Lestari

Alamsyah, Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

\_\_\_\_\_, 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia

Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Ciputat – Tangerang : Binarupa Aksara

Hardiyansayah, 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava media

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi kedua*. Jakarta: penerbit Salemba Empat

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Nawawi, Juanda. 2012. *Desentralisasi dan Kinerja pelayanan Publik*. Makassar:CV. MENARA INTAN

, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Februari: Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta



\_\_\_\_\_, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Parasuraman, A Zeithamil, Va & Berry, L.L 1999. A Conceptual Model Service Quality And it's Implication For Future Research. *Journal of marketing*, 42, Fall

Ramli Muhammad, 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar : Jakarta.

Rikomah Enti Setya, 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish

Siregar, J.P Charles & Amalia Lia. 2004. *Dra. Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta: KEDOKTERAN

Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

\_\_\_\_\_, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

\_\_\_\_\_, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Cv. Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV. SAGUBF SETO



Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering qualityService*. New York: The Free press

## **SKRIPSI/JURNAL**

Khadijah, Ikhsan Nurul. 2016. *Kualitas Pelayanan Rawat inap Rumah Sakit LA Temmala Kabupaten Soppeng*. Universitas Hasanuddin. skripsi

Karina, Riska. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon*.Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.skripsi

Hardianti, 2017.*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*.

## **DASAR HUKUM**

Defenisi Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

Kep.MENPAN No. 63 Tahun 2004 Tentang Pola Pelayanan Publik

Keputusan menteri Kesehatan RI Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992 tugas Rumah Sakit Umum

Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar anan publik



Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2004 Tentang  
Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit pasal 20 Pelayanan Rawat Inap

Pasal 5 UU No. 25/2009, Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan  
pelayanan publik

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, fungsi Rumah

#### **WEBSITE**

<https://www.google.co.id/amp/s/kedaiobatcooc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/amp/> diakses pada tanggal 30  
November 2018 jam 13:16

<http://www.scribd.com/WIKE-DIAH-ANJARYA> diakses pada tanggal 30 November  
2018 jam 13:22

[Listrumahsakit.com/info-rs-fatima-pare-pare/](http://listrumahsakit.com/info-rs-fatima-pare-pare/) diakses pada tanggal 04 Maret

<http://.pikiran-rakyat.com> edisi 7 Juni 2004 diakses pada tanggal 20 Maret



# L A M P I R A N



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

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : Siti Nurmuklisah  
Nim : E211 15 017  
Tempat/Tanggal Lahir : Buntu Ampang, 26 Juni 1996  
Agama : Islam  
No. Telepon/Hp : 082348758872

### DATA ORANG TUA

Ayah : Muhammad. Ali. S  
Pekerjaan : Petani  
Ibu : Nurjannah  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 64 Buntu Ampang  
SMP : SMP Negeri 3 Alla  
SMA : SMK Negeri 1 Enrekang  
Universitas : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara (2015-2019)

### RIWAYAT ORGANISASI

Anggota HUMANIS FISIP UHAS

HPMM KOM. UNHAS

UKM Pencak Silat Pencak Suci Fisip Unhas



Nama :

Umur :

Pekerjaan :

DAFTAR PERTANYAAN

Berilah tanda X yang menurut anda benar dan cocok

Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Cukup Baik (CB)	Tidak Baik (TB)	Sangat Tidak Baik (STB)
5	4	3	2	1

Pertanyaan tentang harapan pasien dalam Pelayanan Rawat Inap RS

Fatima Parepare

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>					
1.	Bagaimana kondisi ruang perawatan yang ada di RS. Fatima Parepare?	5	4	3	2	1
2.	Bagaimana kelengkapan alat medis RS Fatima Parepare?	5	4	3	2	1



3.	Bagaimana fasilitas di ruang perawatan?	5	4	3	2	1
4.	Bagaimana kebersihan toilet di ruang perawatan?	5	4	3	2	1
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1.	Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?	5	4	3	2	1
2.	Bagaimana petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan?	5	4	3	2	1
3.	Bagaimana ketepatan waktu dalam melayani pasien dan bertindak cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien?	5	4	3	2	1
4.	Bagaimana petugas kesehatan selalu siap melayani pasien dengan tepat waktu?	5	4	3	2	1
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1.	Apakah setiap prosedur dijalankan dengan baik oleh petugas kesehatan?	5	4	3	2	1





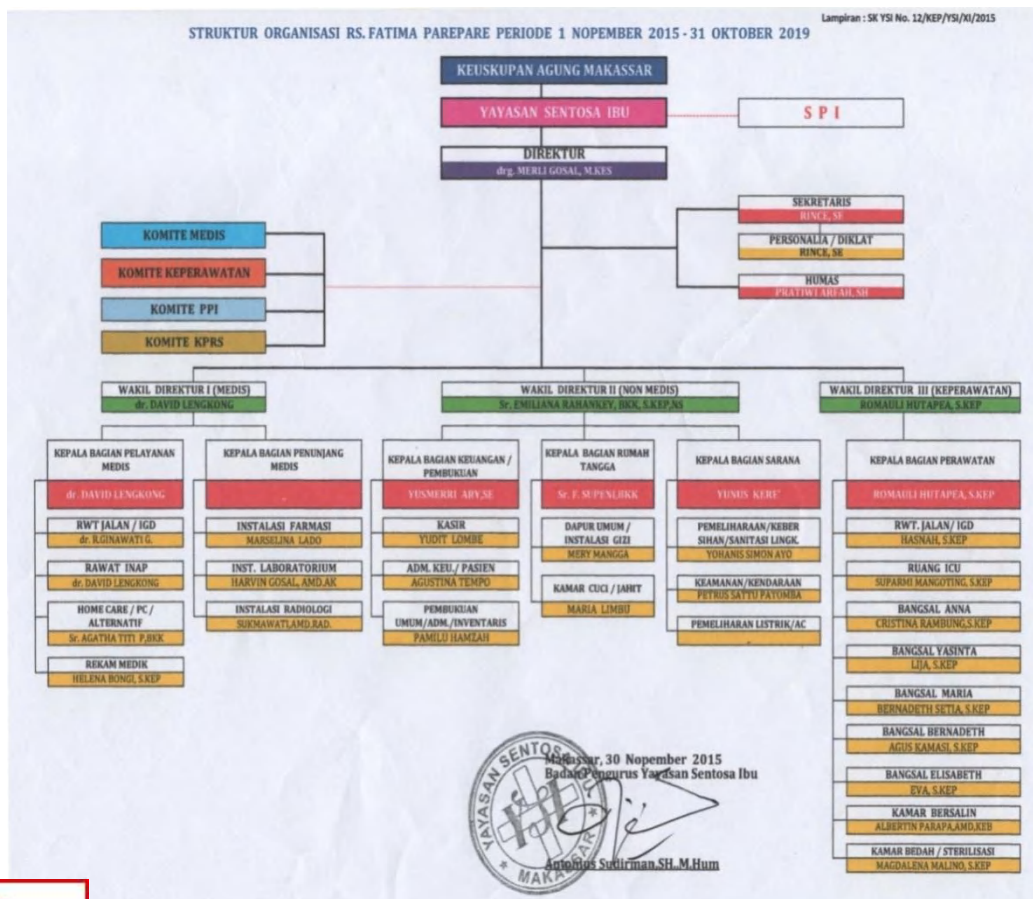
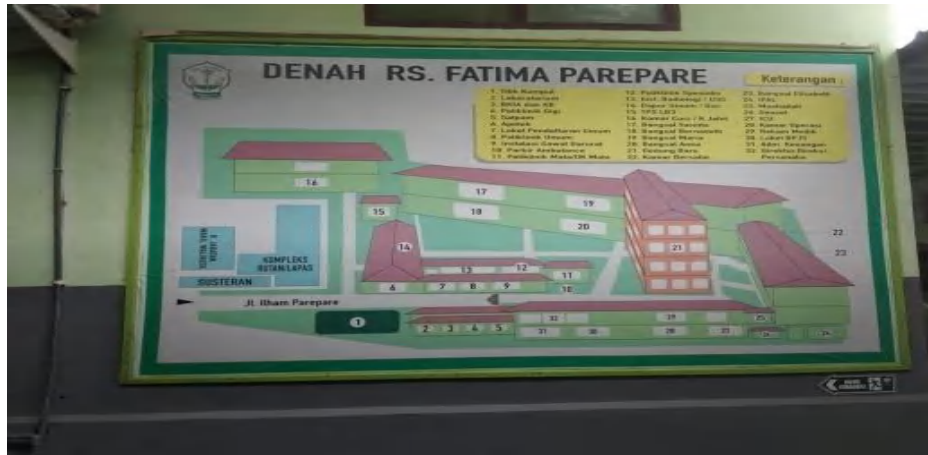
Apakah petugas kesehatan melayani pasien dengan	5	4	3	2	1
2. sopan dan ramah sehingga pasien dan keluarga pasien juga merasa senang dengan pelayanan yang diberikan?					
Bagaimana petugas kesehatan menanggapi	5	4	3	2	1
3. kebutuhan dan keluhan pasien?					
4. Jika terjadi sesuatu yang dikeluhkan oleh pasien apakah pegawai/perawat langsung bertindak cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien?	5	4	3	2	1
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
Apakah Pasien merasa aman selama berada di	5	4	3	2	1
1. ruang perawatan					
2. Apakah pegawai/petugas dapat memberikan pelayanan yang baik dan sopan?	5	4	3	2	1
3. Apakah pegawai/perawat selalu mempunyai keinginan yang kuat untuk mengetahui apa yang dikeluhkan pasien?	5	4	3	2	1
<b>Empati (Emphaty)</b>					
Bagaimana ketulusan perawat dalam merawat	5	4	3	2	1
pasien?					



2.	Bagaimana ketulusan dokter dalam memeriksa pasien?	5	4	3	2	1
3.	Bagaimana ketulusan satpam dalam melayani pasien?	5	4	3	2	1
4.	Bagaimana keramahan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan?	5	4	3	2	1
5.	Apakah pegawai/perawat tidak membeda-bedakan antar pasien dalam memberikan pelayanan?	5	4	3	2	1



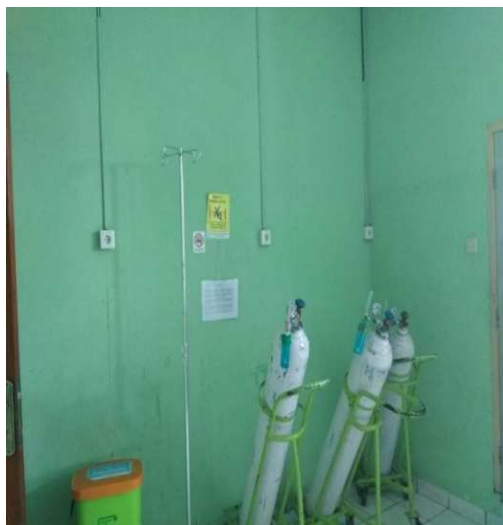
## SARANA DAN PRASARANA RS FATIMA PAREPARE





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

## ATRIBUT RUANG PERAWATAN RS FATIMA PAREPARE





**PEMBAGIAN KUESIONER TERHADAP PASIEN RAWAT INAP RS  
FATIMA PAREPARE**







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

Nomor : 950 /UN4.8.1/PL.00.00/2019  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

21 Januari 2019

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan  
c.q. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sulsel  
Makassar.

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

nama : Siti Nurmuklisah  
no. pokok : E211 15 017  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog.Studi : Administrasi Negara  
alamat : Ramsis Unhas Blok A Kamar no 218

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan RS. Fatimah Parepare (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap)

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,

Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si  
NIP 19750818200811008

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







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

Nomor : 10667/S.01/PTSP/2019  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Walikota Parepare

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 950/UN4.8.1/PL.00.00/2019 tanggal 21 Januari 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **SITI NURMUKLISAH**  
Nomor Pokok : E211 15 017  
Program Studi : Ilmu 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 :

**" KUALITAS PELAYANAN RS FATIMAH PAREPARE (STUDI KASUS PELAYANAN RAWAT INAP) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Februari s/d 11 April 2019**

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 : 30 Januari 2019

**A.n. 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. *Pertinggal.*



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

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90222





PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111  
Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id

PAREPARE

Nomor : 81/IPM/DPM-PTSP/2/2019 Parepare, 12 Februari 2019  
Lampiran : - Yth. Direktur RS Fatima Kota Parepare  
Perihal : Izin Penelitian

Di -  
Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Nomor : 10667/S.01/PTSP 2019 tanggal 30 Januari 2019 Perihal Izin Penelitian

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a : Siti Nurmuklisah  
Tempat/Tgl. Lahir : Buntu Ampang / 26/06/1996  
Jenis Kelamin : Wanita  
Pekerjaan / Pendidikan : Mahasiswa / S1  
A l a m a t : Jl. Perintis kemerdekaan km. 10  
Kel. Tamalanrea, Kec. Tamalanrea  
Kota Makassar  
90245

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :

Kualitas Pelayanan RS Fatimah Parepare (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap)

Selama : TMT 12/02/2019 S/D 11-04-2019  
Pengkut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Parepare



**Hj. ANDI RUSIA. SH., MH**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. 19620915 198101 2 001



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

da Yth.  
esi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar  
epare  
n Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
n di Makassar



YAYASAN SENTOSA IBU  
**RUMAH SAKIT FATIMA**

Jalan Ilham 5, Telepon (0421)21847, 23847, 26002  
Faksimile (0421)21328, Email: rsfatimaysi@yahoo.co.id  
**PAREPARE 91111 SUL-SEL**  
( ANGGOTA PERDHAKI )

---

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 299/Dir/RSF/KET/IV/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **drg. Merli Gosal, M.Kes**  
N i k : 00658  
Pangkat/Gol : Pembina / IV.a  
Jabatan : Direktur RS.Fatima Parepare

Menerangkan bahwa :

N a m a : **Siti Nurmuklisah**  
Nim : E21115017  
Tempat/ Tgl. Lahir : Buntu Ampang, 26 Juni 1996  
Alamat Rumah : Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10  
Kel. Tamalanrea, Kec.Tamalanrea Makassar

Benar bahwa yang tersebut namanya di atas telah melaksanakan penelitian/wawancara di Rumah Sakit Fatima Parepare pada tanggal 12 Februari 2019 s.d 11 April 2019 dengan judul "**Kualitas Pelayanan RS. Fatima Parepare (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap)**".

Surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 April 2019  
Direktur  
  
**drg. Merli Gosal, M.Kes**

