

## DAFTAR PUSTAKA

- Badu, A. (2013). *Electronic Government (e-gov)*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Badu, A. (2018). *Pelayanan publik : Teori dan Praktik*. Margahayu, Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Daryanto, S. I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima, Edisi 1*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Duncan, R. B. (1973). Multiple Decision-making structures in Adapting to Environmental Uncertainty : The Impact on Organizational Effectiveness. *Human Relations Volume 26 No 3*, 273-291.
- Gie, T. L. (1998). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardani, D. J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat S.AP., M. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi manajemen Perusahaan YKPN.
- Misngadi, S. R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and medicine Vol. 6 No. 1 Universitas Ubudiyah Indonesia*, 10-12.

- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putra, D. M. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Proyeksi Kinerja Keuangan dan Kinerja Layanan badan layanan Umum di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan Volume 1*, 22-30.
- Robbins, J. (2010). *Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Index Kompleks Gramedia.
- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi : Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta Timur: Jayabaya University Press.
- Sari, N. F. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS ( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Respon Publik Volume 13, No 3*, 113-121.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siyoto, S. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyar: Literasi Media.
- Steers, R. M. (1984). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Stefanny, G. A. (2021). Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal KESMAS, Vol. 10, No 1*, 40-49.
- Sugioyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. tangerang Selatan: UMJ PRESS.

Tika. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Askara.

Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Sumedang: Alqoprint.

Zauhar. (2001). Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal. *Jurnal Administrasi Negara Vol.1 (2)*, 1-12.

## **Undang-undang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan.

Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19 oleh Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Tahun 2020

## **Sumber Lain**

Satuan Tugas Penanganan Covid. Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Masa Pandemi Covid-19, melalui <https://covid19.go.id/edukasi/tenaga-kesehatan/pelayanan-kesehatan-puskesmas-di-masa-pandemi-covid-19> Diakses pada tanggal 7 Desember 2020

Radartanggamus.co.id. Takut di Vonis Covid, Warga Enggan Ke Faskes, melalui <http://www.radartanggamus.co.id/2020/11/02/takut-divonis-covid-warga-enggan-berobat-ke-faskes/> Diakses pada tanggal 2 Desember 2020

World Health Organization. Novel Coronavirus, melalui <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public> Diakses pada tanggal 14 Januari 2021

TribunJeneponto.com. Empat Kecamatan di Jeneponto Berubah Jadi Zona Merah Penyebaran Covid-19, melalui <https://makassar.tribunnews.com/2021/01/11/empat-kecamatan-di-jeneponto-berubah-jadi-zona-merah-penyebaran-covid-19> Diakses pada tanggal 10 Januari 2021.

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ayu Ardila Bakhtiar

Tempat dan Tanggal Lahir : Makassar, 28 April 2000

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan VII

Nama Orangtua

Ayah : Bakhtiar Kulle S.E

Ibu : Nuraidah S.Pd.i

Pekerjaan Orangtua

Ayah : Wiraswasta

Ibu : Pegawai Negeri Sipil

Riwayat Pendidikan Formal

1. SD : SD Negeri 14 Mallasoro
2. SMP : SMP Negeri 3 Bangkala
3. SMA : SMA Negeri 1 Bangkala
4. Universitas Hasanuddin FISIP Departemen Ilmu Administrasi 2017

Riwayat Organisasi

1. Anggota HUMANIS FISIP UNHAS
2. Anggota BEM KEMA FISIP UNHAS
4. Anggota HPMT Komisariat Unhas
3. Anggota Departemen Advokasi dan Pengabdian Masyarakat Humanis Fisip Unhas
5. Koordinator Bidang Kewirausahaan HPMT Komisariat Unhas

## DOKUMENTASI



Wawancara bersama Bapak Kepala Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto  
(Senin, 19 April 2021)



Wawancara bersama petugas bagian Surveilans Kesehatan Puskesmas Bangkala  
Kabupaten Jeneponto  
(Kamis, 15 April 2021)



Wawancara bersama petugas bagian Promkes Puskesmas Bangkala Kabupaten Jenepono  
(Kamis, 15 April 2021)



Wawancara bersama Pasien Puskesmas Bangkala Kabupaten Jenepono asal Desa Pallantikang  
(Senin, 19 April 2020)





Wawancara bersama petugas bagian UGD Puskesmas Bangkala Kabupaten  
Jeneponto  
(Kamis, 15 April 2021)



Wawancara bersama Pasien Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto asal Desa  
Punagayya  
(Senin, 19 April 2021)



Wawancara bersama Petugas Poli Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto  
(Kamis, 15 April 2021)



Wawancara bersama Tim Vaksinisasi Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto  
(Senin 28 Juni 2020)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA  
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245

Nomor : 2782 /UN4.8.1/PT.01.00/2021  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

25 Maret 2021

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 : Ayu Ardila Bakhtiar  
no. pokok : E011171506  
departemen : Ilmu Administrasi  
  
prog.Studi : Administrasi Negara  
alamat : Jln. Perintis Kemerdekaan 7 Pondok Gina

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto

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,

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 : 12713/S.01/PTSP/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Bupati Jeneponto

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2782/UN4.8.1/PT.01.00/2021 tanggal 25 Maret 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **AYU ARDILA BAKHTIAR**  
Nomor Pokok : E011171506  
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 :

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 April s/d 30 Juni 2021**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 26 Maret 2021

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

**Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
Nip : 19710501 199803 1 004

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

SIMAP PTSP 26-03-2021



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 90231

