

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Teks:

- Abdullah, Syukur, 1991. "Budaya Birokrasi di Indonesia", dalam Alfian dan Nazaruddin Sjamsuddin (Ed.). *Profil Budaya Politik Indonesia*. PT Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Achmad, Mansyur, 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Rangkang Education, Yogyakarta.
- Albrecht, Karl, dan Zemke, Ron, 1985. *Service America! Doing Business in The New Economy*. Down Jones Irwin, Homewood, Illionis.
- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi* (Terjemahan). PT. Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Ali, Lukman, et.al., 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kedua. Balai Pustaka, Jakarta.
- Astuti, Sri Juni Woro, 2009. "Diskresi Birokrasi" dalam Samudra Wibawa (ed.) *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Babie, Earl, 2007. *The Practice of Social Research*. Thomson Higher Education, Belmont, CA, USA.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bertens, K., 2000. *Etika*. Seri Filsafat Atmajaya: 15. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Brannen, Julia, 2005. *Memadu Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Terjemahan). Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bratakusuma, Deddy S., dan Solihin, Dadang, 2002. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bryant, Coralie, dan White, Louise G., 1987. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang*. Terjemahan. LP3ES, Jakarta.
- Budiman, Arief, dan van Ufford, Ph. Quarles, (ed.), 1988. *Krisis Tersembunyi dalam Pembangunan: Birokrasi-Birokrasi Pembangunan*. Gramedia, Jakarta.
- Cooper, Terry L., 2001. *Handbook of Administrative Ethics*. Second Edition. Marcel Dekker, Inc., New York.
- Creswell, John W., 1994. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Sage Publication Inc., Thousand Oaks, London.
- Davidow H., William, dan Uttal, Bro, 1989. *Total Customers Service The Ultimate Weapon*. The Free Press, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B., 2003. *The New Public Service: Serving, Not Sterling*. M.E. Sharpe, New York.
- Denhardt, Kathryn G., 1988. *The Ethics of Public Service*. Greenwood Press, Westport, Connecticut.

- Denzin, Norman K., dan Lincoln, Yvonna S., 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Terjemahan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- DeVrye, Catherine, 2001. *Good Service is Good Business: 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Terjemahan. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus (ed.), 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan, UGM. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Echols, John M., dan Shadily, Hassan, 1990. *Kamus Inggris Indonesia*. PT Gramedia, Jakarta.
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Etzioni, Eva dan Halevy, 2011. *Demokrasi dan Birokrasi: Sebuah Dilema Politik*. (Terjemahan). Total Media, Yogyakarta.
- Farazmand, Ali, 2009. *Bureaucracy and Administration*. CRC Press, Taylor and Francis Group, Boca Raton, London, New York.
- Frederickson, G. H., 1997. *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jessey Bass Publishers.
- Frederickson, G. H., and Smith, Kevin B., 2002. *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press. United States of America.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., 1996. *Organisasi Perilaku Struktur dan Proses*. Erlangga, Jakarta.
- Hadna, Agus Heruanto, 2009. "Kerancuan Paradigmatik dalam Reformasi Birokrasi di Tingkat Lokal Era Otonomi Daerah" dalam Pramusinto, Agus dan Purwanto, Erwan Agus (Ed.), *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Hatch, M.J., 1997. *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Post-modern Perspective*. Oxford Univ. Press, Oxford.
- Henry, Nicholas, 1995. *Public Administration and Public Affairs*. Six Edition. Prentice-Hall International Inc., Englewood Cliffs, NJ.
- Hersey, Paul, dan Blanchard, Ken, 1986. *Manajemen: Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta.

- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Gava Media, Yogyakarta.
- Islamy, Muh. Irfan, 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. FIA-Unibraw, Malang.
- , 1999. *Profesionalisasi Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Ismail, HM., 2009. *Politisasi Birokrasi*. Ash-Shiddiqy Press, Malang.
- Ivancevich J.M., Konopaske, R., dan Matteson, M.T., 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Keban, Yeremias T., 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Edisi-2. Gava Media, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001. *Etika Administrasi Negara*. PT RajaGrafindo Perkasa, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005. "Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN". Dalam Agus Dwiyanto (ed.). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa pada Masa Transisi*. MAP-UGM dengan Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kusdi, 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Lenvine, Charles H., et.al., 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Scott Foreman, Illionis.
- Lincoln, Yvonna S., and Guba, Egon G., 1985. *Naturalistic Inquiry*. Sage Publication, Inc., Beverly Hills, CA.
- Lipsky, Michael, 1980. *Street-Level Bureaucracy Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russel Sage Foundation, New York.
- Lovell, 1994. *Managing Change in the New Public Sector*. Civil Service College, Longman.
- Lukman, Sampara, 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mariana, Dede, et.al. 2010. "Reformasi Birokrasi dan Paradigma Baru Administrasi Publik di Indonesia". Dalam Suaedi, Falih, dan Wardiyanto, Bintoro (Ed.). *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Graha Ilmu, Jakarta.

- Marshall, Catherine, and Rossman, Gretchen B., 1989. *Designing Qualitative Research*. Sage Publication Inc., Newbury Park, California.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Refika Aditama, Bandung.
- Mas'ood, Mohtar, 1994. *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Moenir, A.S., 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde, 1999. *Manajemen Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Muzaham, Fauzi, 1995. *Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan*. UI-Press, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Teori dan Budaya Organisasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurmandi, Achmad, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Osborne, David and Plastrik, Peter, 2004. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Perseus Book Publishing, USA.
- Osborne, David dan Gaebler, T., 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming in Public Sector*. Reading M.A, Addison-Wesley.
- Parsons, W., 1995. *Public Policy: An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis*. Edwar Elgar, Cheltenham (UK).
- Perry, J.L., 1989. *Handbook of Public Administration*. Jossey-Bass Limited, San Fransisco, CA.
- Prasojo, Eko, 2009. *Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Purwadarminta, W.J.S., 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN Balai Pustaka, Jakarta.
- Purwanto, Erwan Agus, 2005. "Pelayanan Publik Partisipatif". Dalam Agus Dwiyanto (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Purwoko, Bambang, 2007. "Mengelola Pengentasan Kemiskinan" dalam Pratikno (ed.). *Mengelola Dinamika Politik dan Jejaring Kepemerintahan: Kemitraan, Partisipasi, dan Pelayanan Publik*. Pascasarjana PLOD UGM, Yogyakarta

- Rakhmat, 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Pustaka Arif, Jakarta.
- Rasyid, Ryass, 2002. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Segi Etika dan Kepemimpinan*. Mutiara Sumber Wydya, Jakarta.
- Riggs, Fred W., 1998. *Administrasi Negara-Negara Berkembang: Teori Masyarakat Prismatik*. (Terjemahan Yasogama). CV Rajawali, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, dan Mulyadi, Deddy, 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S.P., 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Edisi-3, (Terjemahan: Jusuf Udaya). Arcan, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-10. Terjemahan. PT Indeks, Jakarta.
- Rochadi, Sigit, 2008. "Perubahan Paradigma Pelayanan Publik". Dalam Sinambela, Lijan Poltak, et.al., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Roth, Gabriel. 1987. *The Private Provision of Public Service in Developing Countries*, EDI Series in Economic Development, Published for the World Bank, Oxford University Press.
- Sahfritz, Jay M., & Hyde, A.C., 1997. *Classics of Public Administration*. Harcourt Brace College Publishers, New York.
- Salam, Burhanuddin, 1997. *Etika Sosial: Asas Moral dalam Kehidupan Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Santoso, Priyo Budi, 1993, *Birokrasi Pemerintah Orde Baru Perspektif Kultural dan Struktural*. PT RajaGrafindo Perkasa, Jakarta.
- Savas, E.S., 1987. *Privatization: The Key to Better Government* . Chathan House Publishers, Inc, Chatan, New Jersey.
- Savas, E.S., 2000. *Privatization and Public Private Partnership*. Chathan House Publisher, Seven Bridges Press, LLC, New York.
- Schultz, David, 2004. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*. Facts on File, Inc. New York.
- Shafritz, Jay M., dan Russell, E.W., 1997. *Introducing Public Administration*. Longman, New York, NY.
- Shafritz, Jay M., dan Ott, J.Steven, 1987. *Classics of Organization Theory*. Brooks Cole Publishing Company, Pacific Grove, California.
- Siagian, Sondang P., 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Simon, Herbert A., 2007. *Perilaku Administrasi: Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi* (Terjemahan). Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, et.al., 2008. *Reformasi pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Suaedi, Falih, dan Wardiyanto, Bintoro (Ed.), 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Graha Ilmu, Jakarta.
- Subarsono, A.G., 2005. "Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan". Dalam Agus Dwiyanto (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sugandi, Yogi Suprayogi, 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sulaeman, Endang Sutisna, 2009. *Manajemen Kesehatan Teori dan Praktik di Puskesmas*. UNS, Surakarta.
- Supriatna, Tjahya, 1997. *Birokrasi Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Humaniora Utama Press, Bandung.
- Thoha, Miftah, 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2002. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasi*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2007. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, 2002. *Total Quality Management*. Andi, Yogyakarta.
- Utomo, Warsito, 2003. *Dinamika Administrasi Publik: Analisis Empiris Seputar Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- White, Jay D., Adams, Guy B., 1994. *Research in Public Administration: Reflection on Theory and Practice*. Sage Publication Inc., Thousand Oaks, London.
- Whitfield, Dexter, 2001. *Public Services or Corporate Welfare: Rethinking the Nation State in the Global Economy*. Pluto Press, London.
- Winardi, J., 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Kencana, Jakarta.
- Wibawa, Samodra (ed.), 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Widaningrum, Ambar, 2009. "Reformasi Manajemen Pelayanan Kesehatan". Dalam Pramusinto, Agus dan Purwanto, Erwan Agus (ed.). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yamit, Zulian, 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Yin, Robert K., 2003. *Case Study Research: Design and Method*. Third Edition. Sage Publications, Inc, Thousand Oaks, California.
- Yin, Robert K., 2011. *Studi Kasus: Desain dan Metode* (Terjemahan). PT RajaGrafindo, Jakarta.

**Jurnal/Publikasi Ilmiah/Makalah:**

- Astuti, Sri Juni Woro, dan Supriyanto, 2011. "Revitalisasi Sistem Responsibilitas dan Akuntabilitas Birokrasi". JIANMAP (Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Publik). Volume 1 Nomor 2 Juli 2011. Hal: 65-80. *Indonesian Association for Public Administration*.
- Dwiyanto, Agus, dan Kusmasan, Bevaola, 2003. "Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?" dalam Policy Brief, Nomor 2/PIS/2003.
- Frimpong, Nwanko, dan Dason, 2010. "*Measuring Service Quality, Believeness, Image, and Satisfaction with Access to Public Healthcare Delivery*". *Journal Public Service Management*, Vol. 23, 2010.
- Hadi, Kisno, 2010. *Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jurnal Penelitian Politik. Volume 7, Nomor 1, 2010. P2P-LIPI, Jakarta.
- Hasbi, Muhammad, 2008. "Model Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik untuk Menunjang Implementasi Otonomi Daerah". *Visi Jurnal Ilmu Administrasi*. Vo. 11. No. 2, September 2008. Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Hasniati, 2010. "Pelayanan Publik melalui Electronic Government: Sebuah Upaya Meminimalisir Praktek Mal-administrasi dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Publik*. Volume VI, Nomor 2, Juni 2010. PKP2A LAN, Makassar.
- Keban, Yeremias T., 2001. "Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia". *Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi 24 Tahun 2001*.
- Koll, Sandy, 2009. "*Is Bureaucracy Compatible With Democracy?*". *South African Journal of Philosophy* 28 (2), page 134-145.

- Mahsyar, Abdul, 2011. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik". Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 1 No. 2 Oktober 2011. Hal: 78-98. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mazur, Aleksei, 2009. "How to Conquer Corruption? Only Commisars Can Fix The Bureaucracy". Russian Politics and Law 47 (4). July-Agustus 2009, Page 87-96.
- Palulungan, Lusi, 2011. "Program Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat Miskin untuk Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Hak". Bakti News, Vol. V, April 2011-Mei 2011, Edisi 65. Hal. 19-20, Makassar.
- Peregudov, S.P., 2009. "Business and State Bureaucracy: Dynamics of Interaction". Russian Politics and Law 47 (4), July-Agustus 2009.
- Ruby, Mahlil. "Eksistensi & Peranan Puskesmas sebagai Penyelenggara Upaya Kesehatan Tingkat Pertama", Makalah pada Seminar Nasional di Selenggarakan oleh FIPO dan USAID di Hotel Sahid Makassar Tgl. 28 Juni 2011.
- Schedler, K. & Felix, J., 2000. *Quality in Public Management the Customer Perspective*. In Thompson, F. (Editor). International Public Management Journal, Vol. 3/Number 1/2000. P.125-143.
- Simatupang, Patar, dan Bake, Jamal, 2011. "Perubahan Paradigma Administrasi Publik dalam Mendorong Perbaikan Layanan Masyarakat". Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. Vol. 40, Nomor 3, Mei-Juni 2011. Hal: 258-269. Lembaga Manajemen FEUI, Jakarta.
- Weatherley, R. and M. Lipsky, 1977. "Street-Level Bureaucrats and Institutional Innovation: Implementaing Special Education Reform". Harvard Educational Review 47: 171-197.
- Widaningrum, Ambar. "Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of Providers in Health Centres". Paper, Presented in Seminar and International Confrence of Eastern Regional Organization of Public Administration (EROPA) in Brunai Darussalam, 04 Nopember 2006.
- Winter, Soren C., 2002. "Explaining Street-Level Bureaucratic Behavior in Social and Regulatory Policies" Paper prepared for the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association in Boston, 29 August – 1 September 2002.
- Zhan, Xueyong, et.al., 2009. "Contextual Change and Environment Policy Implementation in China: A Longitudinal Study of Street Level



*Bureaucracy in Ghuangzhou*". (Research Paper). Ohio State university, Ohio.

#### **Laporan Penelitian, Skripsi, Thesis dan Disertasi:**

Alamsyah, Kamal, 2003. *Pengaruh Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas-Dinas di Kabupaten Lebak Kabupaten Banten)*. Disertasi (tidak diterbitkan). Program Pascasarjana UNPAD, Bandung.

Hasniati, 2008. *Perilaku Pelayanan Birokrat Garis Depan: Studi Tentang Interaksi Birokrat Kepolisian dengan Warga Masyarakat dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Kota Makassar*. Disertasi (tidak diterbitkan), FIA-Universitas Brawijaya, Malang.

Maiyulnita, 2006. *Sikap dan Perilaku Pelayanan Publik*. Disertasi (tidak diterbitkan). Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.

Saleh, Yamin M., 2006. *Perubahan Organisasi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sukabumi*. Disertasi (tidak diterbitkan). Program Pascasarjana Universitas Padjajaran, Bandung.

Teruna, Made, 2007. *Patologi Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah*. Disertasi (tidak diterbitkan). FIA-Unibraw, Malang.

Trilestari, Endang Wirjatmi, 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinking dan System Dynamics*. Disertasi (tidak diterbitkan). Departemen Ilmu Administrasi, FISIP-UI, Jakarta.

#### **Surat Kabar:**

Harian Tribun Timur, Kamis 18 Nopember 2010.

#### **Sumber dari Internet (Website):**

Fajar online diakses pada Hari Sabtu tanggal 6 Pebruari 2011, Pukul 14.44 WITA.

Indahwardani, 2012. "Pengertian Etika, Profesi, Etika profesi dan Kode Etik profesi". <http://indahwardani.wordpress.com> (diakses tgl 09 April 2012 Pukul 08.07 Wita).

Sudayana, Putu, 2012. "Paparan Ringkasan program Pokok Puskesmas". <http://www.puskel.com> (diakses tgl 16 Mei 2012 Pukul 16.57 Wita).

**Dokumen Pemerintah:**

Republik Indonesia, Undang-undang Dasar 1945 (Amandemen ke-4).

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia, Undang-Undang R.I. Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN.

Republik Indonesia, Undang-Undang R.I. Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Presiden R.I., Nomor 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1457/Menkes/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pelaksanaan Pusat Kesehatan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/Kep/M.Pan/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menpan Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil untuk Daerah.

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum.

Peraturan Walikota Makassar Nomor 79 Tahun 2009 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Kesehatan Kota Makassar.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**Abdul Mahsyar** di lahirkan pada tanggal 30 Maret 1968 di Watampone ibukota Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan, dari orang tua bapak Abdul Madjid dan Ibu Hj. St. Aisyah, merupakan putra sulung dari tiga orang bersaudara, dibesarkan dalam keluarga yang berprofesi sebagai pendidik, bapak seorang guru sekolah dasar yang mengakhiri karirnya sebagai PNS pada jenjang penilik pendidikan luar sekolah, dan orang tua perempuan sebagai ibu rumah tangga.

Dalam kehidupan rumah tangga penulis memiliki seorang istri bernama Ir. Asniaty yang dinikahi sejak tahun 1996 di Makassar, sekarang telah dikarunia tiga orang putra-putri masing-masing Sheila Shafira Mahsyar (Pendidikan SMA Islam Athirah Makassar), Sheren Shalsabila Mahsyar (Pendidikan SMP Negeri 8 Makassar), dan Shafin Shaki Sharfaras Mahsyar (Pendidikan SD Nurul Fikri Makassar).

Pendidikan yang ditempuh mulai dari jenjang pendidikan dasar sampai pendidikan menengah di tamatkan di Watampone Kabupaten Bone masing-masing pada Sekolah Dasar Negeri 3 Ta di Kelurahan Ta Kecamatan Tanete Riattang, pada tahun 1980, Sekolah Menengah Pertama Negeri I Watampone di Kecamatan Tanete Riattang, dan Sekolah Menengah Atas Negeri I di Macege dan Macanang Kecamatan Palakka pada tahun 1986. Pada tahun 1987 mengikuti pendidikan tinggi jenjang S1 yang diselesaikan pada tahun 1992 di Makassar pada Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, sekalipun sempat tiga semester mengenyam pendidikan pada Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia di Makassar. Pendidikan jenjang pascasarjana Magister diselesaikan pada tahun 1998 pada program studi administrasi pembangunan program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, dan baru sempat melanjutkan pendidikan jenjang doktoral pada tahun 2008. Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi mulai dari jenjang S1 sampai S3

penulis senantiasa diberikan kemudahan oleh pemerintah Republik Indonesia, pada semua jenjang pendidikan tersebut dilalui dengan tanpa biaya kuliah (bantuan beasiswa). Masing-masing pada jenjang S1 menerima beasiswa TID dari Dikti Depdiknas, dan pada jenjang S2 dan S3 menerima beasiswa BPPS/TMPD dari Depdiknas R.I.

Selama menempuh pendidikan pada jenjang sarjana, penulis aktif dalam berbagai organisasi kemahasiswaan baik dalam organisasi internal kampus seperti pernah menjadi Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara Fisip Unhas pada tahun 1989, Sekretaris Umum dan Ketua Umum (pengganti antar waktu) Senat Mahasiswa Fisip Unhas pada tahun 1990/1991. dan organisasi eksternal kampus seperti Himpunan Mahasiswa Islam/HMI (pernah jadi wakil ketua dan sekretaris). Selama mahasiswa aktif dalam berbagai organisasi kemahasiswaan dalam skala nasional seperti Persatuan Mahasiswa Administrasi Indonesia, Ikatan Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Indonesia dan aktif mengikuti pertemuan-pertemuan mahasiswa pada level nasional seperti seminar dan lokakarya tingkat nasional, dan event pertemuan mahasiswa tingkat nasional lainnya.

Jenjang karier penulis sebagai tenaga akademik (dosen) dimulai sebagai asisten dosen pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip Unhas pada tahun 1992 yang dilakoni sampai awal tahun 1994 sebagai persiapan untuk pengangkatan tenaga dosen tetap PNS yang bersumber dari jalur rekrutmen mahasiswa berprestasi penerima Tunjangan Ikatan Dinas (TID) dari Departemen Pendidikan Nasional. Pada tahun 1992 diusulkan sebagai calon PNS oleh Rektor Universitas Hasanuddin setelah direkomendasikan oleh Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Dekan Fisip Unhas. dan selanjutnya mendapat Surat Keputusan pengangkatan sebagai CPNS tenaga dosen oleh Menteri Pendidikan Nasional yang berlaku mulai tanggal 1 Maret 1993 yang ditempatkan pada Kopertis Wilayah IX Sulawesi sebagai dosen

PNS dipekerjakan pada Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar yang menjadi ladang pengabdian sampai sekarang.

Jenjang karier profesional sebagai tenaga pengajar perguruan tinggi dimulai sejak diangkat sebagai Asisten Ahli Madya pada tahun 1994 dan jenjang pangkat sampai hari ini adalah Lektor Kepala dengan pangkat kepegawaian Golongan IV/a sejak tahun 2006. Sehari-hari sebagai tenaga pengajar tetap pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar. Pada tahun 1995 sampai akhir 2008 pernah aktif mengajar pada beberapa perguruan tinggi swasta yang ada di Makassar maupun di beberapa daerah dalam wilayah Sulawesi Selatan. Namun sekarang ini hanya fokus di Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai tugas pokok.

Pengalaman dalam dunia akademik lainnya, pada tahun 2007 sampai awal tahun 2009 pernah diamanahkan sebagai Wakil Ketua Tiga Bidang Kemahasiswaan pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STIMIK Handayani) oleh Ketua Yayasan Pendidikan Alifuddin Handayani. Pada masa ini penulis banyak memperoleh pengetahuan tentang pengelolaan perguruan tinggi dan menyelami dunia kemahasiswaan yang penuh dinamika sehingga memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam mengelola mahasiswa yang ternyata tidak mudah. Pada tahun 2008 memperoleh kepercayaan dari Rektor Unismuh Makassar sebagai Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Publik yang merupakan program baru di Unismuh pada saat itu, sungguh merupakan kepercayaan yang luar biasa dan amanah yang tidak boleh diabaikan dari pimpinan universitas maupun BPH Unismuh, ibaratnya saya diberikan bayi yang baru lahir untuk dirawat dan dibesarkan dalam suasana keterbatasan yang masif. Sekarang program ini sudah beranjak remaja yang Insya Allah sebentar lagi memasuki usia remaja tanggung yang kelihatannya sudah banyak dilirik karena semakin mempesona.

Aktivitas penulis sehari-hari lebih banyak pada kegiatan-kegiatan akademik dan sedikit aktif di luar kampus pada kegiatan-kegiatan yang masih bersentuhan dengan dunia akademik dan juga sebagai wahana sosialisasi dan pengembangan diri, diantaranya pernah menjadi peneliti dan Tim Forum penelitian pada Bappeda Kota Makassar, peneliti pada Balitbangda dan Biro Kerjasama Kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan, dan penelitian-penelitian yang dibiayai oleh Unismuh Makassar, Kopertis IX, penelitian dosen muda, kajian wanita, maupun penelitian dari hibah DP2M Dikti lainnya. Juga aktif pada beberapa organisasi profesi dan organisasi masyarakat tingkat provinsi baik sebagai anggota maupun sebagai pengurus. Selain itu penulis mengikuti kegiatan ilmiah yang terkait dengan administrasi publik baik dalam skala nasional maupun internasional. Dalam rangka pengembangan wawasan sebagai tenaga akademik penulis telah mengunjungi beberapa negara sebagai tempat *benchmarking* baik untuk memperluas jaringan maupun kerjasama perguruan tinggi.

Bangkala Village Makassar, Agustus 2013

Abdul Mahsyar

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1:****DAFTAR INFORMAN**

<b>No. inf</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
1	Kadis Kesehatan	23 Januari 2013
2	Ka PKM	31 Januari 2013
3	Observasi Lapangan	4 Pebruari 2013
4	Hasil Dialog Warga	4 Pebruari 2013
5	Petugas Loker PKM BT (Ivana)	4 Pebruari 2013
6	Kadis Kesehatan	5 Maret 2013
7	Anggota LSM USAID (St. Rohani, 39 thn)	19 Maret 2013
8	Ka PKM Pattingalloang	21 Maret 2013
9	Ka PKM Tamangapa	7 Maret 2013
10	Kadis Kesehatan	5 Maret 2013
11	Ka PKM dan Petugas	25 Pebruari 2013
12	Kadis Kesehatan	5 Maret 2013
13	Warga Masyarakat (Dg. Intang, 31 thn)	25 Pebruari 2013
14	Warga Masyarakat (Asiz, 42 thn)	25 Pebruari 2013
15	Kadis Kesehatan	5 Maret 2013
16	Staf Puskesmas (Dr. N/39 thn)	7 Maret 2013
17	Kepala BKD Kota Makassar	18 Pebruari 2013
18	Anggota DPRD Komisi D (Rahman)	20 Pebruari 2013
19	Staf PKM (Resky)	14 Maret 2013
20	Ka PKM Tamangapa	7 Maret 2013
21	Warga Masyarakat (Dg. Baji, 45 thn)	18 Pebruari 2013
22	Staf Puskesmas (Hj. Kurniati, S.Sos.)	19 Pebruari 2013
23	Staf Puskesmas (Ivana, S.Kep. Ns.)	19 Pebruari 2013
24	Kepala Puskesmas Pattingalloang	26 Pebruari 2013
25	Kepala Puskesmas Pattingalloang	26 Pebruari 2013
26	Staf Puskesmas (drg. Ati / 45 th)	27 Pebruari 2013
27	Staf Puskesmas (dr. Erna M./42 th)	28 Pebruari 2013
28	Staf Puskesmas	27 Pebruari 2013
29	Staf Puskesmas	27 Pebruari 2013
30	Kader Puskesmas (Rahmawati 37 thn)	14 Maret 2013
31	Warga Masyarakat (Dg. Baha)	9 Maret 2013
32	Staf Kel. (Drs. Abd. Hakim, 47 thn)	11 Maret 2013
33	Staf PKM (Ramluddin, SKM, 42 thn)	27 Pebruari 2013
34	Warga masyarakat (Kahar, 35 thn)	28 Pebruari 2013
35	Warga masyarakat (Subaeda, 27 thn)	3 Maret 2013



36	Warga masyarakat (Raja Bau, 43 thn)	18 Pebruari 2013
37	Hasil pengamatan di PKM Kassi-Kassi	18 Pebruari 2013
38	Staf Puskesmas (Hariani, 27 thn)	18 Pebruari 2013
39	Hasil pengamatan di PKM	18 Pebruari 2013
<b>No. inf</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
40	Staf Puskesmas (Sulastri)	18 Pebruari 2013
41	Staf Puskesmas (Dr. S)	20 Pebruari 2013
42	Hasil pengamatan	20 Pebruari 2013
43	Hasil pengamatan dan wawancara	13 Maret 2013
44	Warga masyarakat (Arifin, 41 thn)	13 Maret 2013
45	Staf Puskesmas (Dr. Ahmad)	15 Maret 2013
46	Staf Puskesmas (Reskiati)	15 Maret 2013
47	Staf Puskesmas (Lusiana)	15 Maret 2013
48	Warga masyarakat (Nurhaeda, 35 thn)	21 Maret 2013
49	Staf Puskesmas (Sundari, 29 thn)	21 Maret 2013
50	Ka PKM Patingalloang	22 Maret 2013
51	Warga masyarakat (Maria Lande, 32 thn)	28 Maret 2013
52	Staf Puskesmas (Reskiati)	29 Maret 2013
53	Staf Puskesmas (Nurjannah, SKM)	7 Maret 2013
54	Staf Puskesmas (Dr. Hn)	26 Pebruari 2013
55	Warga masyarakat (Dg. Caya, 37 thn)	26 Pebruari 2013
56	Warga masyarakat (Yusriani, 32 thn)	28 Pebruari 2013
57	Warga masyarakat (Ali Hamris, 42 thn)	28 Pebruari 2013
58	Staf Puskesmas (Dr. Ah)	4 Maret 2013
59	Hasil pengamatan	7 Pebruari 2013
60	Staf Puskesmas (Ramluddin, 42 thn)	7 Pebruari 2013
61	Staf Puskesmas (Ramluddin, 42 thn)	7 Pebruari 2013
62	Staf Puskesmas (Reskiati)	7 Pebruari 2013
63	Ka PKM Patingalloang	22 Maret 2013
64	Hasil pengamatan	8 Pebruari 2013
65	Staf Puskesmas (Rani K, 28 thn)	8 Pebruari 2013
66	Staf Puskesmas (Reskiati)	7 Pebruari 2013
67	Staf Puskesmas	7 Pebruari 2013
68	Staf Puskesmas	11 Maret 2013
69	Kader Puskesmas (Rosmiati, 31 thn)	11 Maret 2013
70	Hasil pengamatan	18 Pebruari 2013
71	Staf Puskesmas (Kurniati)	18 Pebruari 2013
72	Staf Puskesmas (Ramluddin)	18 Pebruari 2013
73	Staf Puskesmas (Drg. Atik, 45 thn)	14 Maret 2013
74	Warga masyarakat (Martinus, 35 thn)	26 Maret 2013
75	Warga masyarakat (Sahara, 30 thn)	26 Maret 2013

76	Staf Puskesmas (Dr. NS, 39 thn)	28 Maret 2013
77	Warga masyarakat (ibu Susanto, 50 thn)	13 Maret 2013
78	Warga masyarakat (Abd. Halim, 41 thn)	6 Maret 2013
79	Staf Puskesmas (Reskiati)	6 Maret 2013
80	Staf Puskesmas (Nurgana, 27 thn)	7 Maret 2013
81	Warga masyarakat (Dg. Rani, 45 thn)	18 Maret 2013
<b>No. inf</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
82	Warga masyarakat (Ramlah, 26 thn)	18 Maret 2013
83	Warga masyarakat (Dahlia, 29 thn)	18 Pebruari 2013
84	Ka PKM Pattingallooang	22 Maret 2013
85	Staf Puskesmas (Nurlaela, 43 thn)	19 Maret 2013
86	Staf Puskesmas (Dr. Nh, 37 thn)	20 Maret 2013
87	Warga masyarakat (Sahariah, 30 thn)	25 Maret 2013
88	Warga masyarakat (Amirah, 33 thn)	25 Maret 2013
89	Warga masyarakat (Tamrin, 41 thn)	25 Maret 2013
90	Warga masyarakat (Nurlita, 32 thn)	26 Maret 2013
91	Staf Puskesmas ((Marwah, S.Kep)	20 Maret 2013

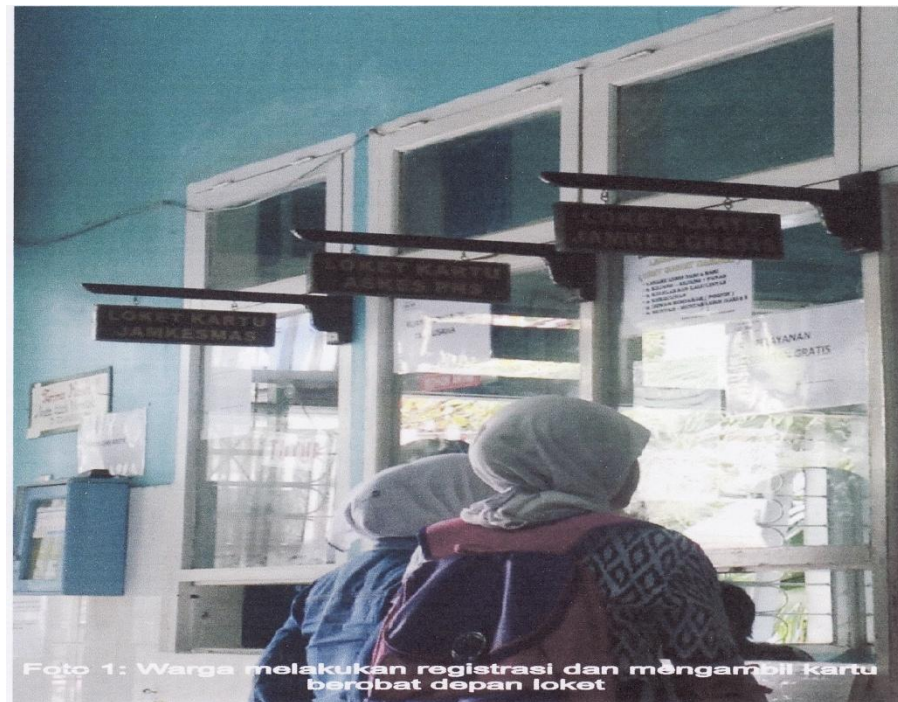
**LAMPIRAN 2: DOKUMENTASI PENELITIAN**



Foto 3: Warga antri depan loket registrasi (waktu pelayanan dimulai Pukul 08.00 - 11.00).









Foto 7: Loker pendaftaran pasien



Foto 5: Ruang tunggu pasien (depan loket registrasi)





Foto 9: Pasien antri untuk mendapat pelayanan medis depan Poli

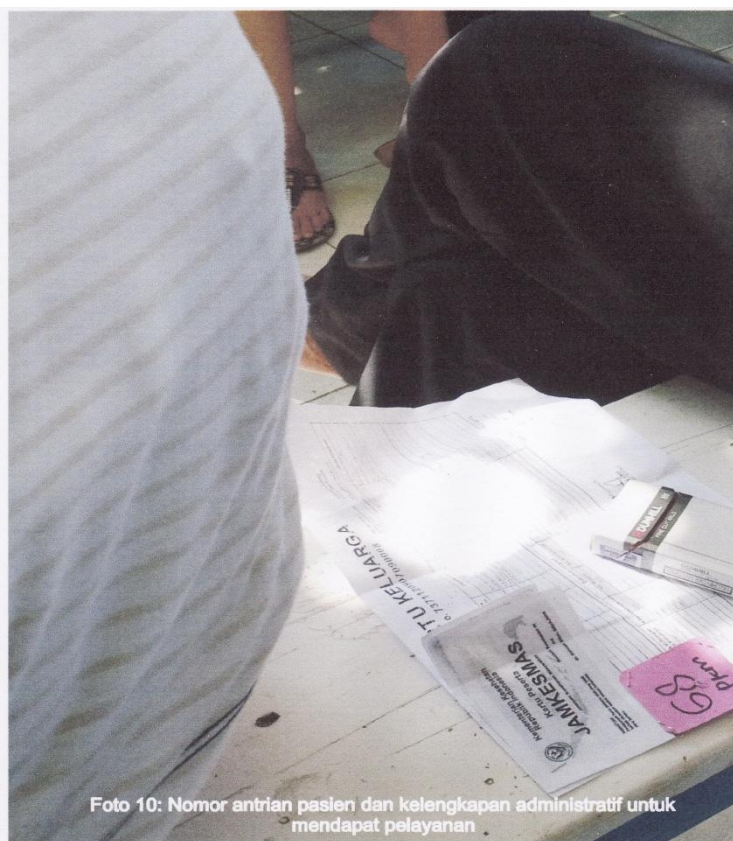


Foto 10: Nomor antrian pasien dan kelengkapan administratif untuk mendapat pelayanan



Foto 12: Nomor antrian pasien pada loket registrasi



Foto 13: Loket layanan pendaftaran pasien



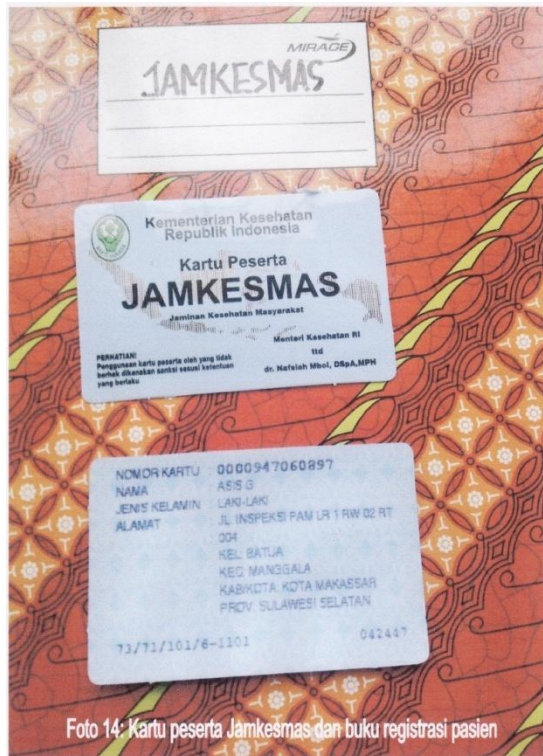


Foto 14: Kartu peserta Jamkesmas dan buku registrasi pasien

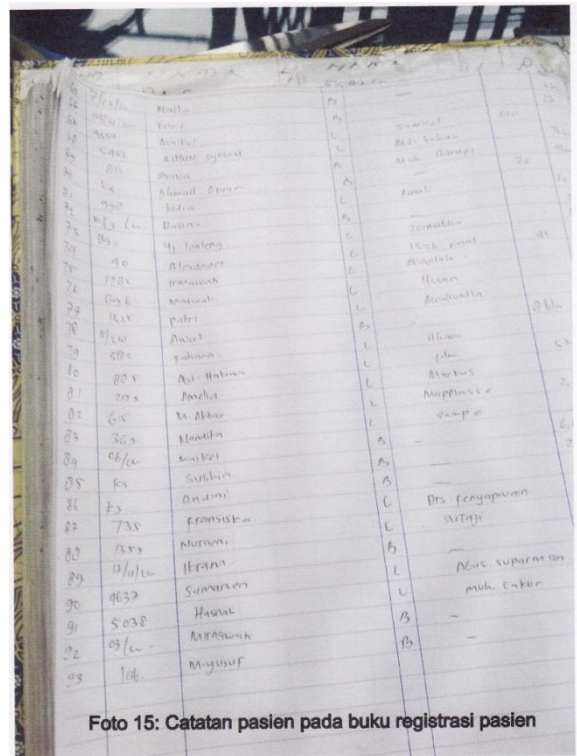


Foto 15: Catatan pasien pada buku registrasi pasien



Foto 16: Peneliti mewawancarai dengan petugas loket registrasi



Foto 17: Petugas loket memanggil nama pasien sesuai dengan nomor antrian pasien





Foto 18: Tenaga sukarela (siswa magang) sedang mencari buku berobat untuk pasien



Foto 19: Tenaga sukarela (mahasiswa magang) sedang mengukur tinggi badan pasien (ibu hamil)



Foto 20: Tenaga sukarela (mahasiswa magang) sedang mengukur tensi seorang pasien





Foto 21: Tenaga sukarela (siswa magang) sedang menuntun membantu pasien setelah diperiksa dokter



Foto 22: observasi partisipatif yang dilakukan peneliti



Foto 23: Peneliti mewawancara dengan salah seorang dokter



Foto 24: Peneliti mewawancara dengan salah seorang dokter





Foto 25: Peneliti mewawancarai dengan salah seorang staf Puskesmas

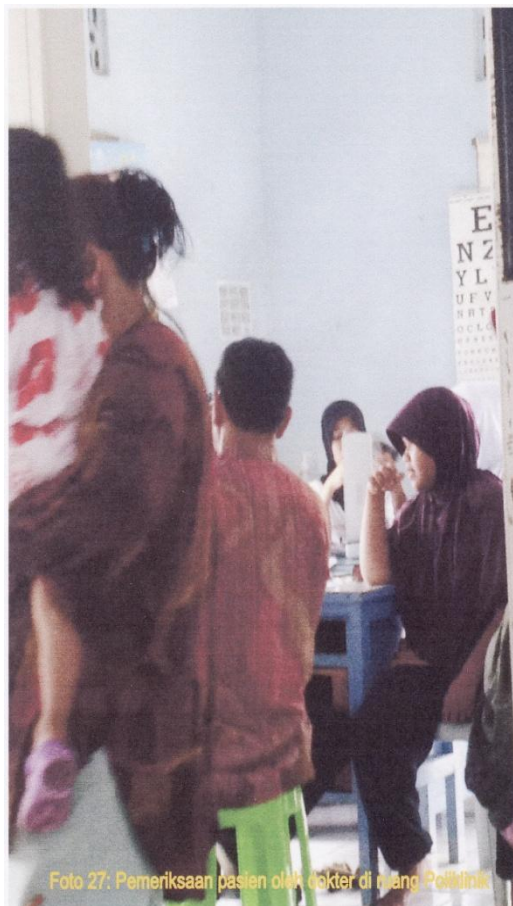


Foto 27: Pemeriksaan pasien oleh dokter di ruang Poliklinik

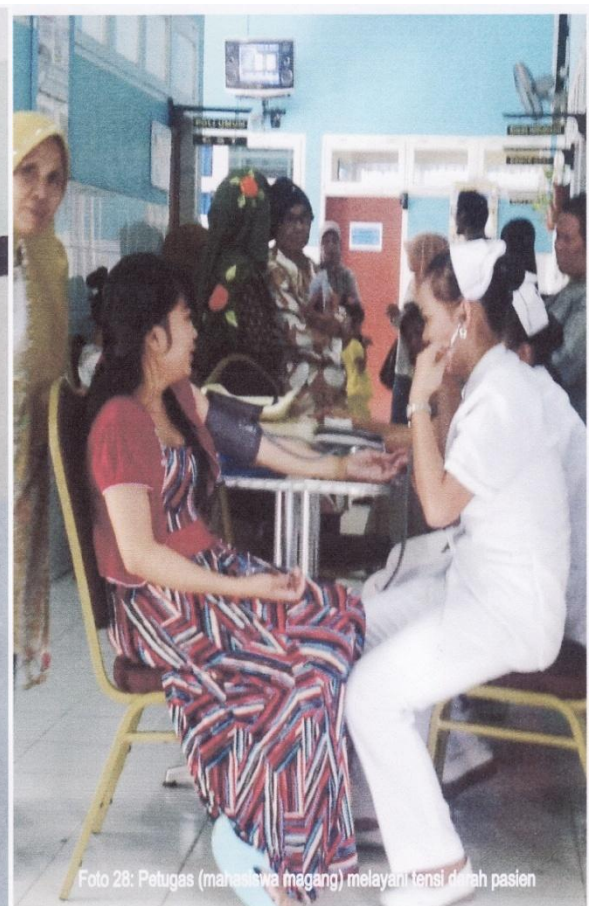


Foto 28: Petugas (mahasiswa magang) melayani tensi darah pasien



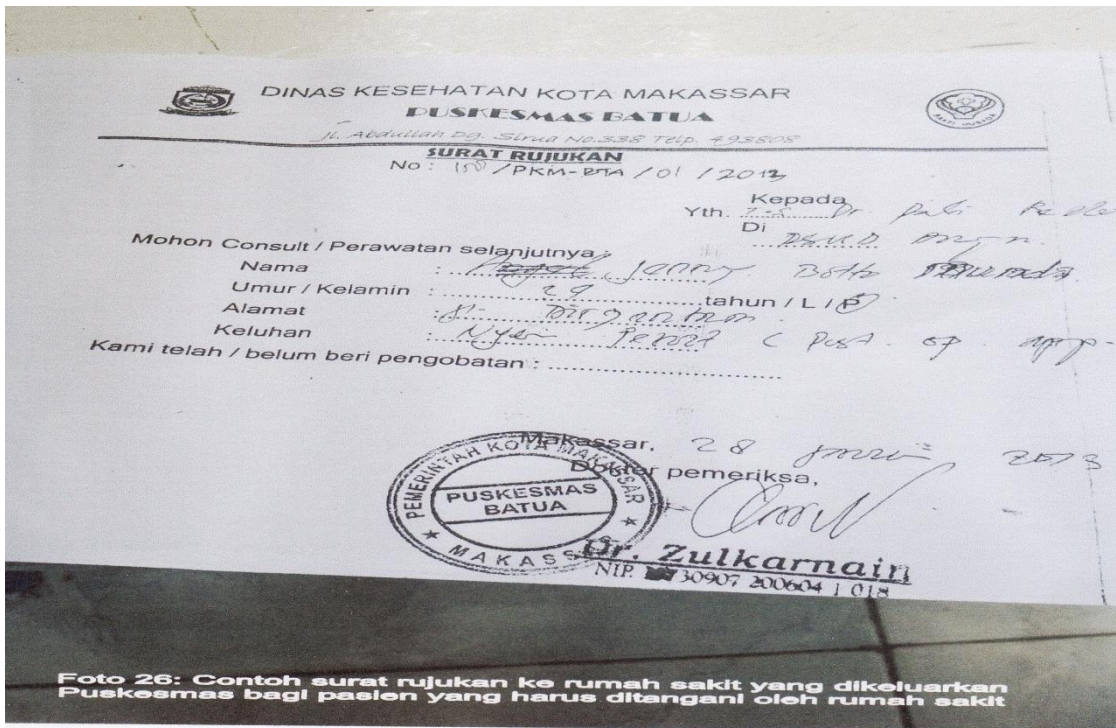


Foto 26: Contoh surat rujukan ke rumah sakit yang dikeluarkan Puskesmas bagi pasien yang harus ditangani oleh rumah sakit

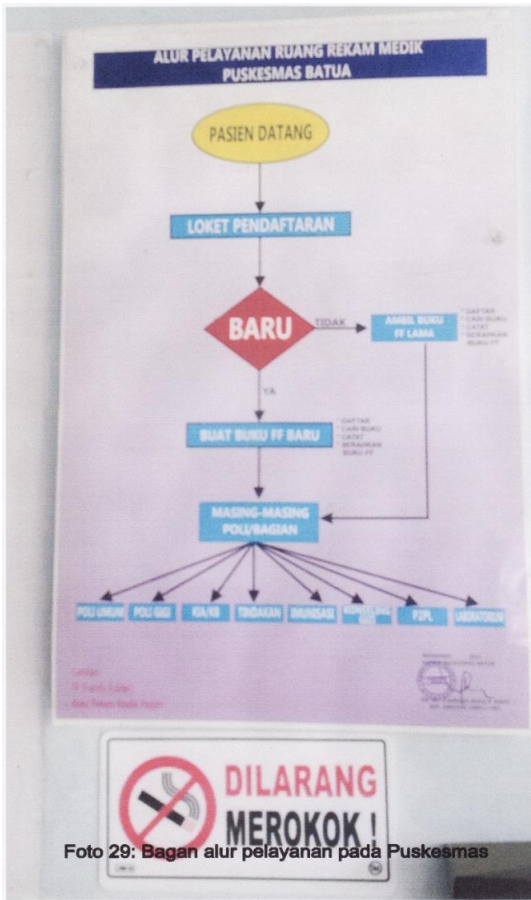


Foto 29: Bagan alur pelayanan pada Puskesmas

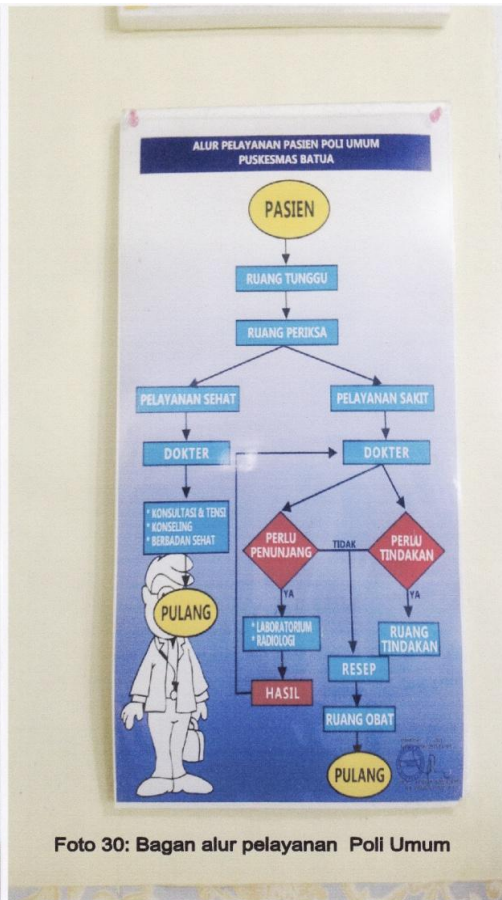


Foto 30: Bagan alur pelayanan Poli Umum

## Lampiran 3: Perizinan Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**

Jalan Urip Sumoharjo No. 269 | tlp. 436936-436937 / FAX. 436934  
**Makassar (90231)**

Makassar, 14 Januari 2013

Kepada

Nomor : 070.5.1/ 345 /Balitbanoda  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. 1. Ketua DPRD Kota Makassar  
 2. Walikota Makassar  
 3. Kepala Dinas Kesehatan Prov. Sulsel

di-  
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan PPs FISIP UNHAS Makassar nomor : 269/UN4 9 1/PI 02/2013 tanggal 11 Januari 2013 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini :

**N a m a** : Abd. Mahsyar  
**Nomor Pokok** : P0900308011  
**Program Studi** : Adm. Publik  
**Pekerjaan** : Mahasiswa (S3)  
**Alamat** : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Disertasi, dengan judul :

**"MODEL COPING BEHAVIORS STREET LEVEL BUREAUCRACY DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 21 Januari s/d 21 Maret 2013

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Bappeda/Balitbangda, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab./Kota;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 2 (dua) eksemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulsel.Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan;
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.



**TEMBUSAN : Kepada Yth.:**

1. Gubernur Sulawesi Selatan di Makassar (sebagai laporan);
2. Dekan PPs FISIP UNHAS Makassar;
3. Kepala Badan Lintas Kabupaten dan Kota Prov. Sulsel;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Perangai



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KANTOR KESATUAN BANGSA  
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 315867 Fax +62411 – 315867

Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 16 Januari 2013

Nomor : 070 / 125 - II / KKBL / I / 2013  
Sifat :  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada  
Yth. 1. KEPALA BAPPEDA KOTA MAKASSAR  
2. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA MAKASSAR

Di  
MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Balitbangda Propinsi Sulawesi Selatan Nomor : 070.51/441/ Balitbangda, Tanggal 15 Januari 2013, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : **Abdul Mahsyar**  
Nim / Jurusan : P0900308011 / Adm. Publik  
Pekerjaan : Mahasiswa S3  
Alamat : Komp. Griya Antang Raya No. 25, Makassar  
Judul : **"MODEL COPING BEHAVIORS STREET LEVEL BUREAUCRACY DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak/Ibu, dalam rangka *Penyusunan Desertasi* sesuai dengan Judul di atas yang akan dilaksanakan mulai tanggal **21 Januari s/d 21 Maret 2013**.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibu untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat.

an **WALIKOTA MAKASSAR**  
KEPALA KANTOR KESBANG DAN LINMAS



**Drs. H.A. ROMPEGADING PATIROY**  
Pangkat : Pembina Tk I  
NIP. 19580427 198210 1 001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas Prop. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Balitbangda Prop.Sul Sel di Makassar;
3. Dekan PPs. FISIP UNHAS Makassar di Makassar,
4. **Sdr. Abdul Mahsyar**







**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS KESEHATAN**  
 Jl. TEDUH BERSINAR NO.1 Telp. (0411) 881549 Fax. (0411)887710  
**MAKASSAR**



Makassar, 01 Februari 2013

Nomor : 070/ *68* /DKK/I/2013  
 Lamp :  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
 Yth. Kepala Puskesmas Tamangapa  
 Di-  
 Makassar

Sehubungan dengan surat dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat No.070/125-II/KKBL/I/2013 tanggal 16 Januari 2013 perihal tersebut di atas, maka dengan ini disampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Abdul Mahsyar  
 Nim /Jurusan : P0900308011 / Adm.Publik  
 Instansi : Mahasiswa S3 UNHAS Makassar  
 Judul : "MODEL CAPING BEHAVIORS STREET LEVEL  
 BUREAUCRACY DALAM PELAYANAN KESEHATAN  
 MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan penelitian di wilayah kerja saudara, dalam rangka "*Penyusunan Desertasi*" sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 21 Januari s/d 21 Maret 2013.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Kepala Dinas Kesehatan  
 Kota Makassar

Sekretaris



H. Muhammad Sere, SE. M. Si

\*Pangkat Pembina TK.I

Nip : 19601231 198902 1 014

Tembusan :

1. Yang Bersangkutan
2. Peninggal





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS TAMANGAPA**  
 Jalan Tamangapa Raya No. 264 ( 0411 ) 494014

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor:074 /PKM-TMP/SK/III/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenni D  
 Nip : 19640115 198703 2 019  
 Jabatan : Kepala Tata Usaha Puskesmas Tamangapa

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Mahsyar  
 Nim : PO.900308011  
 Jurusan : Administrasi Publik  
 Instansi : Mahasiswa S3 UNHAS Makassar  
 Judul : Model Capping Behaviors Street Level Bureaucracy Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kota Makassar

Benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dalam rangka Penyusunan Desertasi sesuai dengan judul di atas di Puskesmas Tamangapa Kecamatan Manggala Kota Makassar pada tanggal 21 Januari s/d 21 Maret 2013. Selama penelitian tersebut yang bersangkutan menunjukkan sikap yang baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar , 20 Maret 2013

Kepala Tata Usaha  
  
**Yenni D**  
 Nip : 19640115 198703 2 019







**DINAS KESEHATAN KOTA MAKASSAR**  
**PUSKESMAS BATUA**  
*Jl. Abdullah Dg. Sirua No. 338 Makassar, Telp 493808*



## SURAT KETERANGAN

NOMOR : 14./PKM/BTA/III/2013.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : dr. Hj. Syamsiah Densi R, MARS

**Nip** : 19602610 198911 2 001

**Jabatan** : Ka. Puskesmas Batua

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut namanya dibawah ini :

**Nama** : Abdul Mahsyar

**Institusi** : Program Pascasarjana (S3) UNHAS

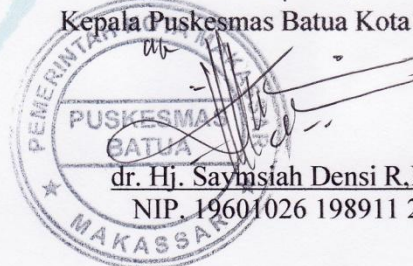
Berdasarkan surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Pemerintah Kota Makassar dan Dinas Kesehatan Kota Makassar, maka yang namanya tersebut di atas benar telah melakukan penelitian pada tanggal 21-1-2013 s/d 21-03-2013, dengan judul

“ Model Coping Behaviors Street Level Bureaucracy dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kota Makassar ”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan benar untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 27- 3 - 2013

Kepala Puskesmas Batua Kota Makassar



dr. Hj. Syamsiah Densi R, MARS  
 NIP. 19601026 198911 2 001





**DINAS KESEHATAN KOTA MAKASSAR**  
**PUSKESMAS PATTINGALLOANG**  
 JL. BARUKANG VI/15 TELP.438615



**SURAT KETERANGAN**

No.25 /Pkm-Patt/ III /2013

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Puskesmas Pattingalloang Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar menerangkan bahwa :

**Nama : ABDUL MAHSYAR**  
**Nim : P0900308011 / ADM. PUBLIK**  
**Instansi : Mahasiswa S3 UNHAS Makassar**  
**Institusi : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR**

Benar telah melaksanakan penelitian pada wilayah kerja Puskesmas Pattingalloang dalam rangka " PENYUSUNAN DESERTASI" sesuai dengan judul dibawah ini, terhitung mulai tanggal 21 Januari s/d 21 Maret 2013 dengan judul Penelitian :

" MODEL CAPING BEHAVIORS STREET LEVEL BUREAUCRACY DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT KOTA MAKASSAR ".

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

**Makassar, 22 Maret 2013**

**Kepala Puskesmas Pattingalloang**



**Dr. H. H. Pongrekun**

**Nip: 19590713 198710 2 002**