

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Ahmad,Badu.2013.*Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: AndiOffset.

Ahmad, Badu.2017.*Pelayanan Publik Teori dan Praktik*.Makassar.

Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Pontianak: Nuha Medika.

Alwi, Hasan.2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Arif, Saiful. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mubarak, Ikbal. 2005. *Pengantar Keperawatan Komunitas 1* .Jakarta: Segung Seto.

Muninja, Gde. 2004. “*Manajemen Kesehatan*”. Jakarta; Kedokteran EGC.

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat :Prinsip Prinsip Dasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rohman, Ahmad Ainur,dkk.2010.Reformasi Pelayanan Publik.Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS:Malang.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

yanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

ji, Sugandi Yogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan mu Di Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.



Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik* .Jakarta: Grasindo.

Widodo, Joko. 2007. *"Analisis Kebijakan Publik"*. Malang; Bayu Media.

JURNAL

Sumarsono, Donny, Meirinawati. 2016. Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya (Studi Pada Pelayanan Rawat Inap). *Kajian Manajemen Pelayanan*. 01(01): 7

Razak, Azkari. 2010. Kajian Good Governance Dalam Hubungannya dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. 16(30): 14-23.STIA LAN

PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG

Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NO. 91/Menkes/SK/VI/2000

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 129 Tahun 2008

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004

Pusdokkes Polri Tahun 2006

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Fungsi Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009

SKRIPSI & Disertasi

Hilda. 2015. *"Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar)"*. Universitas Hasanuddin. Makassar.



Muriany, Telly.2016. **“Motivasi Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Raya Kota Makassar dan Rumah Sakit Stella Maris Makassar)”**. Disertasi. Makassar : Universitas Hasanuddin.

Kurniati. 2013. **“Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar”**. Universitas Hasanuddin. Makassar

Safitri,Dewi. 2016. **” Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar)”**. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Wiryanto. 2004. **“Pengantar Ilmu Komunikasi”**. Jakarta; Grasindo

WEBSITE

<http://health.kompas.com/read/2010/12/30/04054099/pasien.miskin.masih.keluhkan.pelayanan>

<https://arsip2.kabar.news/pelayanan-rsud-syekh-yusuf-gowa-dikeluhkan-pasien>

<http://makassar.tribunnews.com/2016/05/04/dikeluhkan-karena-pelayanan-direktur-rsud-syekh-yusuf-kekurangan-perawat>

<http://gowakab.go.id/skpd/kantor/rsud-syekh-yusuf-2/414/06/>

<http://rsudsyekhyusuf.esy.es/rsud/>

www.who.int



LAMP IRAN



Papan Nama Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa

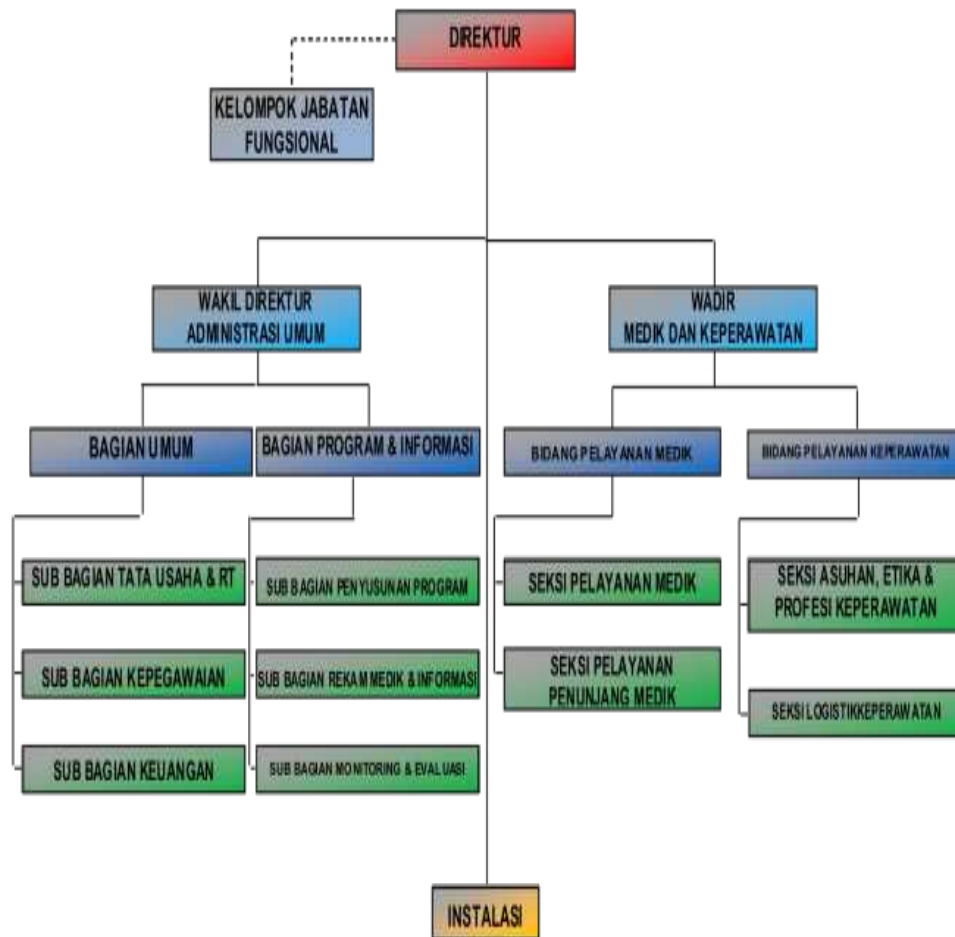


Loket Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



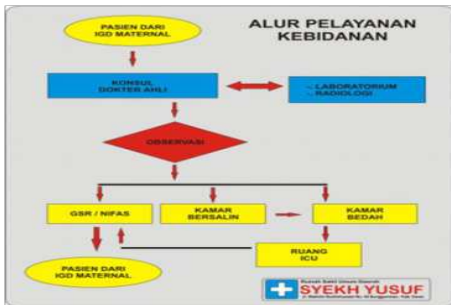
Optimization Software:
www.balesio.com

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA



Alur Penerimaan Pasien di Rumah Sakit Umum Syekh Yusuf Gowa





Optimization Software:
www.balesio.com

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pasien Rawat Inap 2. Pelayanan pemeriksaan penunjang 3. Pelayanan Gizi 4. Pelayanan Farmasi
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> > Asli Kartu JKN/KIS > Rujukan Puskesmas/Dokter Keluarga 2. Pasien UMUM <ul style="list-style-type: none"> > Kartu Pengenal KTP/SIM 3. Pasien Rawat Inap (TP2RI) <ul style="list-style-type: none"> > Pengantar Rawat Inap
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas TP2RI menerima pengantar rawat inap dari poliklinik atau unit gawat darurat. 2. Petugas TP2RI meminta pasien untuk melampirkan JKN/KIS asli dan kartu kontrol/berobat. 3. Jika pasien atau keluarga pasien lupa membawa kartu JKN/KIS asli, maka di beri waktu 3 x 24 jam untuk melengkapi kebutuhan administrasi tersebut 4. Bagi pasien baru, petugas TP2RI menyiapkan berkas rekam medik rawat inap yang dibutuhkan dan dibuatkan kartu kontrol 5. Bagi pasien lama, Petugas TP2RI berkoordinasi dengan bagian penyimpanan untuk mencari dan menyiapkan berkas rekam medis pasien. 6. Petugas TP2RI menginput data sosial pasien kedalam SIMRS. 7. Petugas TP2RI mengisi data sosial, tanggal masuk, jam masuk, ruang perawatan, kelas, bagian dan nomor rekam medis pada lembar Ringkasan Masuk dan keluar 8. Petugas TP2RI menyiapkan gelang identitas sesuai jenis kelamin (biru untuk laki-laki dan pink untuk perempuan) 9. Petugas TP2RI Menjelaskan tentang tata tertib dan hak dan kewajiban pasien selama di rawat (General Consent) dan ditanda tangani oleh pasien/keluarga pasien dan petugas TP2RI. 10. Petugas TP2RI mengarahkan pasien kembali ke poliklinik atau IGD sesuai dengan dokter yang mengarahkan untuk rawat inap untuk selanjutnya diantar oleh perawat keruang rawat inap.
4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Penyediaan dokumen rekam medis untuk pasien rawat jalan rerata 10 menit. 2. Waktu Penyediaan dokumen rekam medis untuk pasien rawat inap rerata 15 menit.
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 08 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan 2. JKN/KIS : PERMENKES RI No. 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan No.52 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelayanan Pelayanan Pengaduan 2. Telepon : 0411- 8988786 3. SMS : 0853 9911 1166 4. Website : rsudsyekhyusuf.com 5. Email : pengaduan@rsudsyekhyusuf.com 6. Kotak saran



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SYEKH YUSUF

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 48 Telp/Fax. (0411) 866536-840892
 SUNG GUMINASA



Optimization Software:
www.balesio.com

Ruang Tunggu Pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



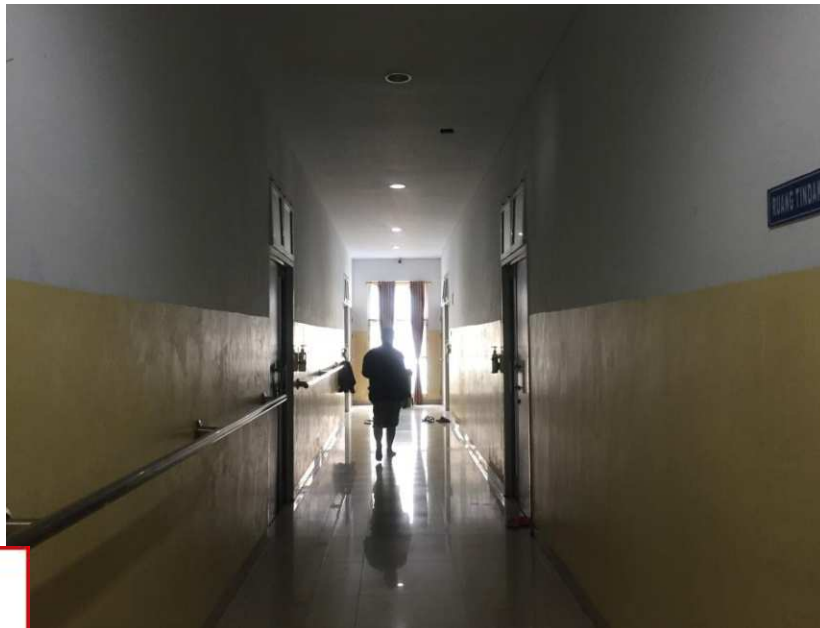
Ruang Tunggu Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Interaksi keluarga pasien dan petugas di ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Koridor Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Kamar Rawat Inap Interna kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Kamar Rawat Inap Interna kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Kamar Rawat Inap Interna kelas 2 Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Kamar Rawat Inap Interna kelas 1 Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Optimization Software:
www.balesio.com

Wawancara bersama suster Saminah salah satu perawat Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Pengambilan data dan dokumen yang diperlukan peneliti di Ruangam Rekam Medik dengan bapak Daus selaku staff Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama salah satu pasien yang menderita penyakit demam berdarah Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama bapak Rahmat salah satu pasien yang menderita penyakit diare Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Optimization Software:
www.balesio.com

Wawancara bersama salah satu perawat bernama suster Riska Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara Bersama Ibu Ana yang suaminya dirawat menderita penyakit asam urat di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama kak rahmah pasien yang menderita sakit demam di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama HJ Sugi pasien yang menderita sakit darah tinggi di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama pasien Ibu Eni di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara Bersama Ibu Santi yang suaminya dirawat menderita penyakit Asma di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama kak Ratih pasien yang menderita sakit Ginjal di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa



Wawancara bersama ibu Sari suaminya pasien yang menderita sakit darah tinggi di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa

