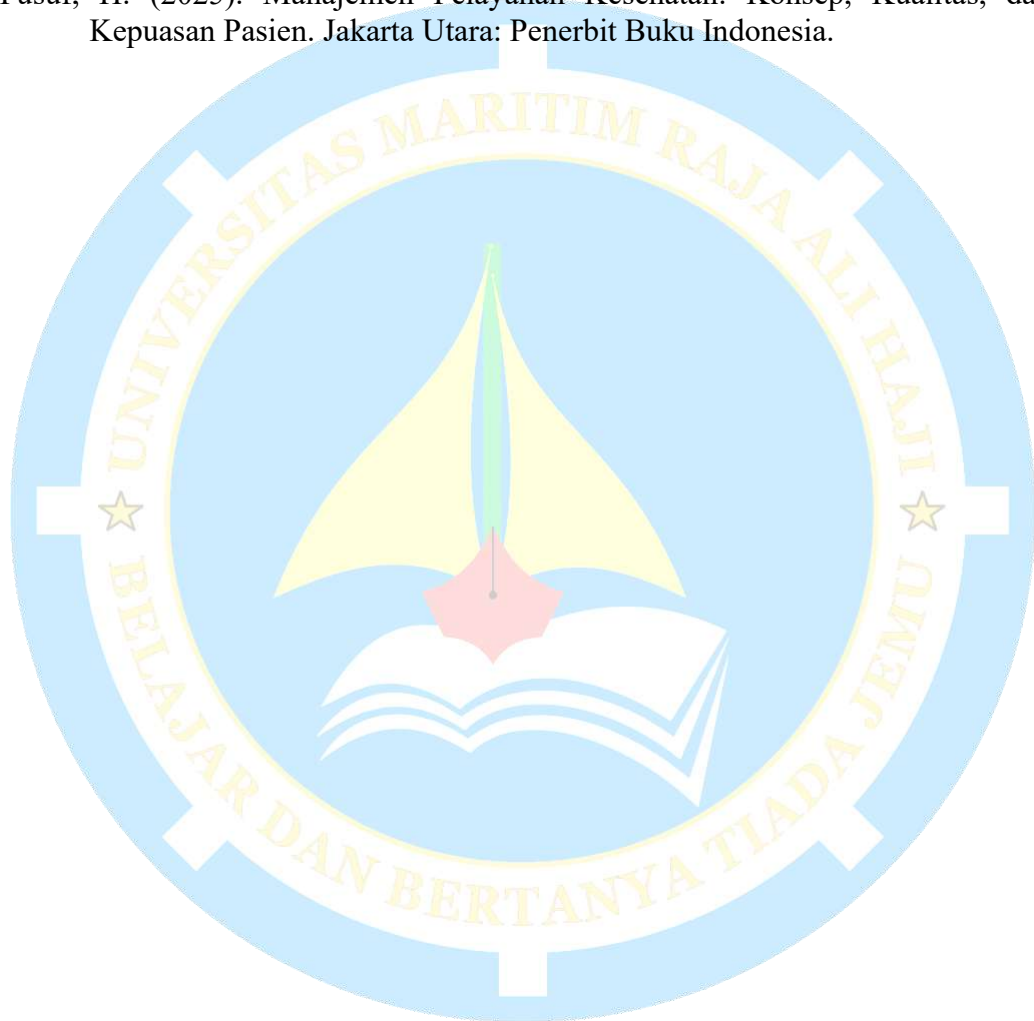


DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anugrah, R. P., dkk. (2022). *Manajemen Kualitas*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Bariah, S., dkk. (2024). *Buku Ajar Konsep Dasar Penelitian*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Brata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budi Nugraha, dkk. (2022). *Teori Administrasi*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Dr. Marjoni Rachman. M.Si. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Fahlevi, M. (2025). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Pengukuran, dan Implementasi*. CV Bintang Semesta Media.
- Fung, A., & Wright, E. O. (2003). *Deepening Democracy: Institutional Innovations in Empowered Governance*. London: Verso.
- Hildawati, dkk. (2024). *Buku Ajar Teori Administrasi Publik*. Pekanbaru: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ibrahim. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, L. A., Prakoso, C. T., & Irawan, B. (2026). *Manajemen Publik: Konsep, Paradigma, dan Tantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*. Yogyakarta: Baca Disini Media
- Mamik. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- M Rachman. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- McNulty, S. L., & Wampler, B. (2015). *Participatory Governance. Emerging Trends in the Social and Behavioral Sciences*
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Bandung: Widina Media Utama.
- Priyono, H., & Arlinda, S. (2025). *Administrasi Rumah Sakit*. Pekanbaru: CV Lauk Puyu Press.
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ramadhan, H. M. (2025). *Efisiensi, Intensifikasi, Ekstensifikasi, dan Diversifikasi Layanan Rumah Sakit di Era JKN*. Yogyakarta: Penerbit Litnus
- Safarudin, R. (2023). *Penelitian Kualitatif*. Jambi: CV Gita Lentera

- Sarinah, dkk. (2025). *Governance dan Administrasi Publik: Teori, Dinamika dan Inovasi*. Yogyakarta: CV Gita Lentera.
- Setioko, S., Widodo, W., & Saputra, P. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Klaten: Penerbit Litnus.
- Supriyanto, S., dkk. (2023). *Administrasi Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Tompkins, J. R. (2023). *Organization Theory and Public Management*. Long Grove, IL: Waveland Press
- Yusuf, H. (2025). *Manajemen Pelayanan Kesehatan: Konsep, Kualitas, dan Kepuasan Pasien*. Jakarta Utara: Penerbit Buku Indonesia.



JURNAL

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif. *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PICONIS)*, 1(1), 173–179.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2021). Peran penting kelengkapan rekam medik di rumah sakit. *Baiturrahmah Medical Journal (BrMJ)*, 1(1), 1–8.
- B., I., & Anirwan. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Dewi, A. F., Harokah, A., Gustina, E., & Prawira, R. (2025). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan Merdeka (JKM)*, 5(2), 100–111.
- Jannah, E. F., Haryono, B., & Gunardi, W. D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap citra rumah sakit yang dimediasi oleh kepuasan pasien. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 152–166.
- Jumaidi. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 6(2), 361–369.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 170–181.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: Literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Nasir, A., Nurjana, Shah, K., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Pendekatan fenomenologi dalam penelitian kualitatif. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(5), 4445–4451.
- Park, S. J., Yi, Y., & Lee, Y. R. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1–2), 92–118.
- Pratiwi, R. D., Suryaman, R., & Putra, P. (2022). Analisis gap kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Takalar dengan metode SERVQUAL dan importance performance analysis (IPA). *Window of Public Health Journal*, 3(1), 1–15.

- Putriadi, F., Pangkey, D. Y., & Nurminingsih. (2024). Pengaruh penerapan strategi pemasaran dan fasilitas produk alat kesehatan pada peningkatan jumlah pasien di Rumah Sakit Citra Arafik Depok. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(3), 260–274.
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 12(2), 58–63.
- Ramdhani, T. K. (2025). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(4), 1730–1740.
- Salman, A. B., Muzakkir, & Naida. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 2(1), 37–43.
- Sani, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Setianingsih, A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1), 111–119.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Supriyati, K., & Kurniawati, I. (2023). Analisis faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2587–2594.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di RSUD Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47.
- Torres, E. N. (2024). Why great service is difficult to achieve: Insights from theory and practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 41–70.
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan mutu pelayanan

dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan dan Keislaman*, 3(1), 45–48.

Zahir, A. N., Arrahman, A. A., Haq Faqih, N. F., Arrafi, M. R., & Darmawan, I. (2025). Analisis kualitas layanan aplikasi Sapa Warga Jawa Barat: Perspektif SERVQUAL berbasis studi pustaka. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 1173–1181.



DOKUMEN

Undang-Undang No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan yang ditetapkan oleh Presiden ke 8

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2025

Undang-Undang No 17 Tahun 2023 17 Pasal 1 Tentang Fasilitas Pelayanan

Undang-Undang No 17 Tahun 2023 17 Pasal 1 Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 Ayat 1 Hak Setia Orang Untuk Memperoleh Kesejahteraan & Pelayanan Kesehatan

