

DAFTAR REFRENSI

Buku

- Abidin, Yusuf Zainal. 2010. Komunikasi Pemerintahan : Filosofi, Konsep dan Aplikasi. Bandung : Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gosperst, Vincent ,2002, *Manajemen Kualitas*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2010, Masalah, Kebijakan, dan Politik Ekonomika Pembangunan, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi. Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Publik Relations & Media komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance, Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Sumedang: Alqoprint

Jurnal :

- Ayu (2019) Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. *JublikA, Jurnal S-1 Administrasi Publik* <http://jurnafis.untan.ac.id>; <http://jurnal.fisipuntan.org>
- Dasep Dodi Hidayah (2020) Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* e-ISSN 2614-2945 Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020
- Dewi Mustika, Kurnia Sari (2019) Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI*/Juni 2019
- Joko Susanto (2019) Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019
- Hery Margono, Mursida Kusuma Wardani (2018) Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.
- Nikita Debora Tombiling, Patar Rumapea, dan Martha Ogotan. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4. No. 49.
- Nova Listiana (2018) Analisis Penyebab Rendahnya Kinerja Organisasi Di Puskesmas Candilama Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Volume 6, Nomor 1, Januari 2018 (ISSN: 2356-3346)
- Priskila Raflesia Rahasia, Marthen Kimbal, Gustaf Undap (2018) Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *urnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Volume 1 No. 1 Tahun 2018
- Rachman Rahardian. (2019) Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. *Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Suraba*

Risma Suminar Sari (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Volume 5 • Nomor 2 • Februari 2022

Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani (2019) Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419

Sri Irmawati, dkk (2017) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. e Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 1 Januari 2017 hlm 188-197

Tati Suryati, dkk. 2018. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. Buletin Penelitian Kesehatan, Vol. 46, No. 4, Desember 2018: 239 - 246

Widiasari (2019) Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan. Vol 22, No 1 (2019)

Yayat Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Vol. 11. No.2

Peraturan Perundang-Undangan :

UU No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang Undang No 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS

Surat Ijin Operasional Rumah Sakit Nomor 001 / Dinkes / II / Tahun 2013

Undang-Undang Nomor. 38 dari 2014 Tentang Keperawatan