

DAFTAR PUSTAKA

1. Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
2. Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
3. Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
4. Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
5. Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
6. Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
7. Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
8. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
9. Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama*.
10. *Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
11. Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
12. Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
13. Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
14. Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
15. Usman, Husaini dan Purnomo Setyadi Akbar. 2005. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

14. Werang, Basilius Redan. 2015. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis
15. Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
16. Khadijah, Nurul Ikhsan. 2016. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit La Temmamala Kabupaten Soppeng*. Sulawesi Selatan: Universitas Hasanuddin.
17. Wijayanti, Erma. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon*. Kota Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
18. Arifah, Umi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Masyarakat (BBPKM) Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
19. Keban, T. Yermis. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
20. Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
21. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. 2011. *Service, quality, & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta : Andi
22. Alamri, A.M., Rumayar, A.A., & Kolibu, F.K. 2015. *Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSI Siti Maryam Kota Manado*. Pharmacon.
23. Bancin, E.S., Aini, F., & Gunawan R. 2018. *Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan dan Keistimewaan dan Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil*.
24. Kuncoro, W., & Istiono, W. 2017 *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
25. Masyarakat, J.K. 2017 . *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*.

26. Marsono, B. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Klaten* (Doctoral dissertation, STIKES Muhammadiyah Klaten)
27. Aditama, T. 2010 *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
28. Azwar, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Binacipta.
29. Buraerah. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
30. Fandani, F.2010. Tesis: *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen Tahun 2003*, Universitas Diponegoro. Semarang.
31. Machfoeds, I.2010. *Cara Membuat Kuesioner Dan Panduan Wawancara (Alat Ukur Penelitian) Bidang Kesehatan Kedokteran, Keperawatan Dan Kebidanan*. Penerbit Fitramaya. Yogyakarta.

Dokumen:

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang- Undang Kesehatan no 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan
5. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
6. PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
7. Keputusan Menteri Kesehatan R.I Nomor HK.02.02/MENKES/535/2016 Tentang Komite Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit.
8. Peraturan Menteri Kesehatan R.I Nomor 82 Tahun 2013 Tentang

Sistem Informasi Manajemen Ru/mah Sakit

9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit
10. Profil RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang Tahun 2017
11. Pedoman Pelayanan Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Tabib Tahun 2022
12. SOP Alur Penerimaan Dan Pelayanan Pasien Rawat Jalan No. 5452/1.1/2022 Tanggal 5 Agustus 2022
13. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Raja Ahmad Tabib
14. Profil RSUD Raja Ahmad Tabib Tahun 2024
15. Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUD Raja Ahmad Tabib Tahun 2023- 2024
16. Rencana Strategis Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021- 2026.
17. Profil RSJKO Engku Haji Daud Tahun 2023
18. Buku Standar Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan R.I Tahun 2022.

Sumber lain:

1. <http://www.petatematikindo.wordpress.com>
2. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/4>
3. <http://repositori.unsil.ac.id/8386/11/14.%20BAB%20II.pdf>
4. <https://ejournal2.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR>
5. [file:///C:/Users/USER/Downloads/276-Article%20Text-823-1 20230804.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/276-Article%20Text-823-1%20230804.pdf)
6. https://www.researchgate.net/publication/355699276_Kebijakan_dan_Manajemen_Pelayanan_Kesehatan
7. <https://www.rsudkotabekasi.net/10-besar-penyakit-r-jalan/>
8. <https://www.gardaoto.com/blog/apa-itu-rawat-jalan-manfaat-dan-prosedur->

[rawat-jalan/](#)

9. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/2243>
10. <file:///D:/MAGISTER%20MAP%20TESIS/276-Article%20Text-823-1-10-20230804.pdf>
11. <https://axa-mandiri.co.id/-/apa-sih-rawat-jalan-itu->
12. <https://www.rsbudimedika.com/perbedaan-rawat-inap-dan-rawat-jalan/>
13. file:///C:/Users/USER/Downloads/pedoman_pelayanan_instalasi_rawat_jalan_tahun_2019.pdf
14. <file:///C:/Users/USER/Downloads/3195-10391-1-SM.pdf>
15. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/871>
16. <file:///C:/Users/USER/Downloads/358-Article%20Text-3578-1-10-20220405.pdf>
17. <file:///C:/Users/USER/Downloads/163-Article%20Text-347-1-10-20210308.pdf>
18. <https://media.neliti.com/media/publications/353257-analisis-sistem-pendaftaran-rawat-jalan-677a98a3.pdf>
19. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6369>
20. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/19535>