

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi, (2006). *Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Bungin Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe
- Dr. Drs.Ismail Nurdin, M. s. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Hardiansyah, Haris, (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Salemba Empat
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ibrahim. (2007). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Kotler, Wasistiono. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Lofland, Moleong, (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, (2007), *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Purnama, N.(2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal/Skripsi

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2019). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Bailey, Stephen dan Connolly Stephen. (1998). The Flypaper Effect: Identifying Areas for Further Research. *Public Choice* 95: 335-361. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Carlile, Paul R., Christensen, Clayton M. (2005). The Cycles of Theory Building in Management Research. Version 6.0
- Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, 7(1).
- Handayani, Go, dkk. (2016). pengaruh aktivitas berlari terhadap tekanan darah dan suhu pada pria dewasa normal. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi: Manado.
- Herawati, Nunuk. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) Di Surakarta." *BHIRAWA* 2 (2): 42–51.
- Pohan, I.S., (2006), Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Riandi, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskemsas Wonorejo Samarinda Tahun 2018. Dipetik April 2022, dari <http://www.umkt.ac.id>
- Ridlo, Ilham Akhsanu (2012), Turn Over Karyawan: Kajian Literatur, Serial Paper Manajemen. Public Health Movement – Indonesia.
- Tampi, A. G. C., Kawung, E. J., & Tumiwa, J. W. (2016). Dampak pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan terhadap masyarakat di Kelurahan Tingkulu. *Acta Diurna Komunikasi*, 5(1).
- Wahyuni, S. (2019). Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Penanganan Pasien Gawat Darurat di Rumah Sakit. *Spektrum Hukum*, 14(2), 181-198.

Peraturan perundang-undangan

- Bappenas. Pedoman Evaluasi Kinerja Pembangunan Sektor. Jakarta: Kedeputian Evaluasi Kinerja Pembangunan; 2009.
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.
- Depkes RI, 1992b, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan, Jakarta, h.9.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kemenkes RI (2022b) Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.