

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governanccec Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Marjoni Rachman. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. *PT Remaja Rosdakarya*.
- Pasolong. (2019). Teori Admnistrasi Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. Retrieved from <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Wiwik Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

Jurnal :

- Akhyar. (2023). Kualitas pelayanan publik : suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. Retrieved from <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. doi: 10.31959/jm.v11i2.1246
- Eka Alvita Kondoy, Johnny Hanny Posumah, & Very Yohanis Londa. (2017). Peran Tenaga Medis Dalam Pelaksanaan Program Universal Coverage Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046), 1–7.
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Innovation of Indonesian Commuter Line Public Transportation Services in the Greater Jakarta Area. *Journal of Government*, 4(1), 1–21.
- Gul, T. rawati, Mendrofa, R., & Elazhari. (2024). Implementasi Kebijakan Publik serta Terhadap Kepentingan Publik Berdasarkan Teori Administrasi Negara Saat Ini. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 387–392.
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128. doi: 10.35896/jse.v1i2.72

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 92–97. doi: 10.4324/9780080914947-10
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di Pt. Xyz. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. Retrieved from url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Kibtiah, M., & Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Jurnal APB*, 7, 1789–1799.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Maatisya, Y. F., & Santoso, A. P. A. (2022). Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 10337–10355. doi: 10.58258/jisip.v6i3.3395
- Mailiana, Hayati, D., & Budiati, P. L. (2024). Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 90–102. doi: 10.53651/jdeb.v17i1.488
- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan , Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Kampus Ketintang Surabaya*, 2, 140.
- Prayogo, F., Rahayu, S., & Yamaly, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien melalui Variabel Intervening Kepuasan Pasien di RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumsel. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(4), 195–206. doi: 10.47747/jnmpsdm.v4i4.1619
- Purbasari, D. M., & Permatasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 43. doi: 10.33603/jibm.v2i1.1056
- Puspaningtyas Panglipurjati. (2021). Sebuah Telaah Atas Regulasi Dan Penetapan Pengampunan Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesiadalam Paradigma Supported Decision Making. *Jurnal Paradigma Hukum*, 6.
- Ramadani, M. A., & Syafari, M. R. (2020). Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (Uppd) Kantor Samsat Banjarmasin Ii. *Jurnal Administrasi Publik Dan* <https://doi.org/10.20527/jpp.v1i2.2447>
- Rianty, S. P., & Angga Nadiyanto Prastian. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sari Ater Kamboti. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2566–2573. doi: 10.35870/jemsi.v10i4.2805
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance

Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.

Risna Dewi, 2021. “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen.” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 9, No. 2, hlm. 115-123

Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.

Sembiring, M., & Sitepu, I. U. (2021). Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur Desa Dengan Kepuasan Masyarakat Di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe. *Jurnal Regionomic*, 3(1), 54–63.

Setyobudi, Y. F. (2009). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Tentang Pelayanan Publik. *Journal.Unrika.Ac.Id*, 25, 1–9. Retrieved from <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik>,

Suprianto. (2014). Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). *Jurnal FISIP*, 1(22 Jan), 1–17.

Skripsi/Tesis :

Aditya, T. (2023). *Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Karuwisi Utara Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Makassar.

Hermawan, P. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Nanang, S. (2018). *Evaluasi Kinerja Poli Umum Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Desa Serai Wangi Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis*. Universitas Islam Riau.

Panarangi. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pandongko*.

Rosdiana. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang*. Serang.

Yuliana. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Oleh Badan Penyelenggara a Jaminan Sosial (BPJS) (Studi Di Rumah Sakit Umum Daerah Munyang Kute Kabupaten Bener Meriah)*.

Artikel :

Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. In Universitas Hindu Indonesia (Vol. 1, Issue 2, pp. 21–39). doi: 10.32795/widyamanajemen.v1i2.354

Undang-Undang

Permendagri No. 59 Tahun 2021 Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur tentang penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2010 tentang Kesehatan