

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press
- Dewi, D.S.K. (2022). *Kebijakan Publik: Proses, Implementasi, dan Evaluasi*. Yogyakarta: Samudera Biru
- Fiantika, F.R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Penerbit Global Eksekutif Teknologi
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Hardianto, W.T. (2023). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Malang: Penerbit Forind
- Hendrayady, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: Global Eksekutif Teknologi
- Igirissa, I. 2022. *Kebijakan Publik. Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Jumroh. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Solok: Insan Cendekia Mandiri
- Naamy, N. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar & Aplikasinya*. Mataram: LP2M UIN Mataram
- Nasution, A.F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa Creative
- Negoro, A.H.S. (2025). *Manajemen Administrasi Publik*. Bandung: Widina Media Utama
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group
- Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wekke, I.S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku
- Widodo, J. (2022). *Analisis Kebijakan Publik Edisi Revisi*. Malang: MNC Publishing

Wirata, G. (2024). *Buku Ajar Administrasi Publik*. Medan: Media Penerbit Indonesia

Jurnal

Adelia. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobtatelskikh Zadact (Triz) Di Rumah Sakit Umum Tanjung Pura. *Industrial Engineering Journal Vol.12 No.2 (2023)*, hal: 8-19

Ariyadi. (2024). Dimensi *Tangible* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication, Vol 4, No 3*, hal: 105-118

Gobel, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara, Vol 24, No 3*, pp:177-188

Khainuddin. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, Vol 1, No 1*, pp:22-31

Manisha, V. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjongpura di Kota Pontianak. *Jurnal Administrasi Negara, Vol 5, No 6*, hal: 1-17

Nasyifa, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalanpada Rumah Sakit Umum Daerahpambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik, Vol 2, No 2*, hal: 489-500

Sugiarti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 2, No 1*, pp: 1-17

Suharti, S. (2019). Kualitas layanan Rumah Sakit M. Yunus Kota Bengkulu. *Jurnal Governance dan Administrasi Publik - Vol. 3 No. 1*, pp: 30-38

Winarso, F.A. 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara, Vol 8, No 1*,pp: 8943 – 8952

Peraturan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*

Surat Keputusan Direktur UPT RSUD Tanjung Pura Kabupaten Langkat Nomor : 188.4. 436.A/TU/I/2024 tentang *Penetapan Standar Pelayanan Pada UPT Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura*

RSUD Tanjung Pura. (2024). *Standart Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Tahun 2025*. Tanjung Pura: UPT RSUD Tanjung Pura.