

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ajat Rukajat. (2018). Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Qualitative Research Approach. Yogyakarta: Deepublish.
- Alamsyah. (2011). Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, A. (1996). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. (2007). Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Cetakan ke-1). Gava Media.
- Davidow. (2007). Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi. Bandung: Mandar Maju.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edi Riadi. (2016). Statistika Penelitian Analisis Manual dan IBM SPSS. Jogjakarta.
- Endarini, S. (2001). *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY.
- Hasibuan. (2001). Manajemen Sumber Daya Pelayanan. Jakarta: Gunung Agung.
- Hendryadi. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: LPMP Imperium.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit.
- Maleong. (2015). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.
- Maleong. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Monier. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi.

- Mubarak, & Chayati. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mukarom, Z. M. W. L. (2006). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasalog, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Ketiga. Bandung: CU. Alfabeta.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Priharjo, R. (1995). *Praktik Keperawatan Profesional: Konsep Dasar dan Hukum*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Putra. (2017). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Putra, Fadhilah. (2012). *New Publik Governance*. Malang: UB Press
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarafino, E. P. (1990). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions*. Singapore: John Wiley & Sons.
- Subanegara. (2005). *Kepemimpinan Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Perpustakaan Nasional.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif Grounded Theory*. FTK Ar-Raniry Press.

Wasistiono, S. (2003). Perkembangan Organisasi Abad Ke-21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indonesia. Jatinangor: Bahan Matrikulasi PPS-MAPD STPDN.

Zaini, M. (2019). Asuhan Keperawatan Jiwa Masalah Psikososial Di Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Deepublish.

### **Jurnal**

Berry, Parasuraman, & Zeithaml, V. A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.

Fadlan, A. (2016). Pelayanan Pada Pt. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Khoeriyah, & Sri Rahayu. (2013). Kajian Tingkat Pelayanan Pukesmas di Kabupaten Banjarnegara dalam *Jurnal Teknik Pwk Volume 11, No 3*. Halaman 408-422. Semarang.

Lanak, B. (2021). Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 1(1), 16-24.

Mulyadi, D. ddk. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Volume 11. No 3. April 2013. Halaman 1206-1208.

Satria, D. (2013). Complementary and Alternative Medicine (CAM): Fakta atau Janji? *Idea Nursing Journal*, 4(3), 82-90.

Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).

Swastika, A. G. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 4(1).

### **Referensi Lainnya**

Budiarto. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Engkareng Kabupaten Makassar.

Retnowati. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang.

Indriyati dan Hayat. 2015. Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. Jurnal Transformasi Administrasi Vol.4 Nomor 1 Tahun 2015. Hal 828-845.

Ali, M.A., 2014, Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda, Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis.

LAN dan BPKP. 2010. Akuntabilitas dan Good Governance. Modul 1. Akip. Jakarta.

### **Media Massa / Internet**

Alwi Pase, M. (2023, 5 Agustus). Keluarga Pasien Sangat Kecewa Dengan Pelayanan di Rumah Sakit Prima Inti Medika. Retrieved from [www.readers.id/read/keluarga-pasien-minta-rs-pim-evaluasipelayanan-dan-komunikasi-petugas-medis/index.html](http://www.readers.id/read/keluarga-pasien-minta-rs-pim-evaluasipelayanan-dan-komunikasi-petugas-medis/index.html)

Savitri, T. (2017, 4 September). Kenapa Tidak Boleh Memprioritaskan Pengobatan Alternatif Daripada Pergi Ke Dokter. Retrieved from <https://hellosehat.com/hidup-sehat/tips-sehat/apakah-Pengobatan-alternatif-aman/>

### **Dokumen**

Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3 Tentang Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Pelayanan Umum yang baik.

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permenkes No 33 tahun 2020 pasal 11, ayat 4 Tentang pelayanan Non Medis.