

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mahmud, (2008). Tehnik Simulasi dan Permodelan, Yogyakarta
- Adisasmito W. (2010). Sistem Kesehatan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Akbar, Husaini Usman Dan Purnomo Setiady, 2011. Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta: Bumi Aksara
- Dahlia. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. Tesis. Program Studi Magister Administrasi Publik. Universitas Medan Area. Dalam <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11968>, diakses pada tanggal 28 September 2022, Pukul 11.00 WIB.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor: 107/DSN/MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah.
- Data Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh
- Gremler. 2013. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston.
- Giancoli, Douglas C, 2001, Fisika, Edisi Ke Lima, Erlangga, Jakarta
- Griselda, G. dan Tagor, Muda P., 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. Jurnal Manajemen UPH, Vol. 2, No. 1, hal. 39-62.
- Iriyanti, Endang. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Tesis. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Diponegoro. Semarang. Dalam [http://eprints.undip.ac.id/17391/1/ENDANG\\_IRIYANTI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/17391/1/ENDANG_IRIYANTI.pdf). Diakses pada tanggal 25 September 2022, Pukul 12.00 WIB.
- Kaminang, A Giovanni dkk. Profil esdoskopi gastrointestinal di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Periode Januari 2016 – Agustus 2016. Jurnal e-Clinic (Eci), Volume 4, Nomor 2, Juli-Desember 2016.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Publik.

- Kurniawan, A., 2008. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan Press.
- Laia, Otanius dkk. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. Marosk ZadaCemerlang: Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomi (Jamane). Volume 1, Nomor 1 (Mei 2022), Page 70-76. P-ISSN (2829-8888) dan E-ISSN (2829-8462)
- Laporan layanan keluhan melalui pusat informasi, kotak saran, facebook, data Januari - Desember tahun 2021 terkait pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh
- Maryam, Neneng Siti. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume VI Nomor 1 (Juni 2016)
- Miftah Thoha. (2004). Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, AS., 2006. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Moenir, H.AS. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta.
- Mubarak, W, I & Chayatin, N (2009). Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori. Jakarta : Salemba Medik
- Niedermeyer, E. and Lopes da Silva, F.H. (2004) Electroencephalography: Basic Principles, Clinical Applications, and Related Fields. Lippincott Williams & Wilkins, New York.
- Nurkholis, Andi dkk. Penerapan Extreme Proqraming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. Jurnal Sains Komputer dan Informatika (J-Sakti). Volume 5 Nomor 1 Maret 2021. ISSN: 2548-9771/E-ISSN: 2549-7200.
- Paath, Angelita dkk. Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 3 Nomor 3 Tahun 2019. ISSN: 2337-5736
- Palilu, Ruth Repelita. 2020. Pelayanan Publik di Kelurahan Laang Tanduk

Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara (Studi Kasus PKH dan Rastra). Tesis. Program Magister Administrasi Terapan. Politeknik STIA LAN Makassar. Dalam [http://eprints.stialanmakassar.ac.id/8/1/5.%20Tesis%20Final\\_Ruth.pdf](http://eprints.stialanmakassar.ac.id/8/1/5.%20Tesis%20Final_Ruth.pdf), diakses pada tanggal 25 September 2022, Pukul 11.00 WIB.

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 24 Tahun 2016 tentang Prasyarat Teknik Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit.

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2022

Pujaastawa, Ida Bagus Gde. (2016). Teknik Wawancara dan Observasi untuk Pengumpulan Bahan Informasi. Bali: Universitas Udayana.

Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto, 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm 1

Razikin, Agus. 2010. Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta di Kecamatan Jebres. Tesis. Program Studi Magister Administrasi Publik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. Dalam <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/13709/MjgzOTU=/Analisis-kinerja-pelayanan-publik-PDAM-Surakarta-di-kecamatan-Jebres-abstrak.pdf>, diakses pada tanggal 25 September 2022, Pukul 12.00.

Rikomah. 2017. Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Deepublish

Rijali, Ahmad. 2016. Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah, Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018

Ristiani, Ida Yuniar. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Volume X1 Nomor:2, Juli 2020. E-SSIN: 26154978, P-ISSN: 2086-4620

- Saefullah, A. Djadja, 2008. *Pemikiran Komtemporer Administrasi Publik - Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP – UNPAD.
- Sani, Abdul. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah*. Tesis. Program Studi Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik. Universitas Terbuka. Tangerang Selatan. Dalam <http://repository.ut.ac.id/9207/>, diakses pada tanggal 25 September 2022, pukul 13.00 WIB.
- Sianipar, J. P., 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Stara Press. hlm 219
- Siregar, Parmohonan. 2016. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP Elektronik pada Kantor Pencatatan Sipil Bekasi*. Tesis. Program Studi Magister Ilmu Administrasi. Universitas Prof. Dr. Moestopo. Jakarta. Dalam <https://pps.moestopo.ac.id/tesis/Mohan.pdf> diakses pada tanggal 25 September 2022, pukul 10.00 WIB.
- Suaib. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa*. Jurnal Naskah Publikasi. Fakultas Kesmas. Universitas Hasanuddin Makassar
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif?*. Bandung: ALFABETA
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta, hlm. 274
- Surjadi, 2016. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Suryana. 2010. *Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia Press.

- Sutrisna. 2020. Analisis Pelayanan Informasi Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Siak. Tesis. Program Studi Magister Administrasi Negara. Universitas Islam Riau. Pekanbaru. Dalam <https://repository.uir.ac.id/8297/1/177122091.pdf>, diakses pada tanggal 26 September 2022, pukul 11.00 WIB.
- Tamimi, Zindar. Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emerging Service Kabupaten Bantaeng Jurnal Politika Volume 6 Nomor: 1, April 2015.
- The Liang Gie, 2002. Administrasi Perkantoran Moderen. Yogyakarta : Liberty.  
Tjiptono, Fandy, 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi. Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D.
- Trivaika, Erga. Mamok Andri Senubekti. Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. Jurnal Nuansa Informatika. Volume 16 Nomor 1, Januari 2022. P-ISSN: 1858-3911, E-ISSN: 2614-5405
- Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Malang; Stara Press, 2011, h. 219
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Pasal 28 H Ayat 1
- Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit . Jakarta: Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Usman. 2019. Manajemen Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Tesis. Program Studi Administrasi Publik. Universitas Bosowa. Makassar. Dalam <https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/181> diakses pada tanggal 25 September 2022, Pukul 14.00 WIB.
- Waliulu, Ema. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan di Kantor Kecamatan Teluk Ambon. Tesis. Program Pascasarjana. Program Studi Administrasi Pembangunan. Universitas Hasanuddin. Makassar. Dalam [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/MTFiMDNhNmI2OTUyMzI3ZmIxZjIxZDZjZDBmMjE3YjJhNjMxMwY4MQQ=.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MTFiMDNhNmI2OTUyMzI3ZmIxZjIxZDZjZDBmMjE3YjJhNjMxMwY4MQQ=.pdf) Diakses pada tanggal 25 September 2020, Pukul 09.00 WIB
- Wibawa, Herry. 2010. “Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negera dan Pemerintahan (Studi Perbandingan dengan Pengawasan PERATUN). Tesis. Fakultas Hukum. Magister Ilmu Hukum. Universitas Diponegoro. Semarang.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia