DAFTAR PUSTAKA

Adamy, M. 2016. Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik Dan Penelitian. Unimal Press. (Online), https://repository.unimal.ac.id/33225/1/E-Book%20Manajemen%20SDM%20Marbawi.pdf.

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. 2023. Over View Hail Pra PEKPPP 2023 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Dan Kota Se-Provinsu Sulawesi Utara Tahun 2023. Sulawesi Utara: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Bolaang Mongondow Timur. Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Timur Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama.

Febriana, N. I. 2016. ''Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung''. An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah. (Online), Vol. 3, No. 1. https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168.

Hajar Malawat, S. 2022. Pengantar Administrasi Publik. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. (Online), eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku%20administrasi%20publik.pdf.

Harahap, N. 2020. Penelitian Kualitatif. Wal Ashri Publishing. (Online), http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/9105.

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Pustaka Ilmu. (Online), https://www.researchgate.net/publication/340021548.

Kasinem. 2020. ''Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat''. Jurnal Media Wahana Ekonomika. (Online), Vol. 17, No. 4, https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia. 2019. Pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan. Jakarta: Hubungan Masyarakat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. 2022. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik". Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi. (Online), Vol. 1, No. 1, https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15.

Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. 2021. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. PT. Remaja Rosdakarya. (Online), http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/12041.

Mamesah, P. R. E. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lucky Inn Manado". E-Journal UNSRAT. (Online), Vol. 1, No. 1, https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/27448.

Nisak, U. K., & Cholifah. 2020. Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Umsida Press. (Online), https://doi.org/10. 21070/2020/978-623-6833-94-0.

Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis. (Online), https://kitamenulis.id/2020/10/06/pelayanan-publik/.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Peumahsakitan.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit.

Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. 2021. Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Umsida Press. (Online), https:/doi.org/10. 21070/2021/978-623-6292-31-0.

Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. 2019. Manajemen Rumah Sakit. Zifatama Jawara. (Online), https://books.google.co.id/books?id=pNq SSwAAQBAJ&printsec =frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Sidiq, U., & Choiri, M. 2019. Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. CV Nata Karya. (Online),https://repository.iainponorogo .ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf.

Taufiqurokhman, Satispi, E., & Pujaastawa, I. B. G. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Dalam Universitas Muhammadiyah Jakarta Pers.

Van Eeuwijk, P., & Angehrn, Z. 2017. "How to … Conduct a Focus Group Discussion (FGD) Methodological Manual". Swiss Tropical and Public Health Institute. (Online), https://www.swisstph.ch/fileadmin/user_upload/SwissTPH/Topics/Society_and_Health/Focus_Group_Discussion_Manual_van_Eeuwijk_Angehrn_Swiss_TPH_2017_2.pdf.