DAFTAR PUSTAKA

Chrisnawaty R. 2022. "*Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar*". Politeknik STIA LAN Makassar.

Erawan.2013*."Flowchart".*https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/file_2013-10-21_09:36:54_Lalang_Erawan,_M.Kom__FLOWCHART.pdf. diakses pada tanggal 12 Oktober 2022.

Hardian R. 2020. *"Pengaduan pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat".* Ombudsman Republik Indonesia., dari http://Ombudsman.go.id/artikel/artikel-pengaduan-pelayanan public wujud-partisipasi-masyarakat. Diakses pada tanggal 28 Februari 2022.

Kotler, P. dan Armstrong, G. 2014. *"Principles of Marketing".* (15th Global Edition). England: Pearson Education.

Makmur, Sujarwo. 2018. *"Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit".* Jurnal monex Volume 08 Nomor 1 2019. Diakses pada tanggal 28 Februari 2022.

Marliana. 2017. *"Analisis Manajemen Layanan Keluhan terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. AM.Parikesit Tenggarong. "*.https://www.researchgate.net/publication/354467014_Analisis_ Manajemen_Layanan_Keluhan_Pasien_Terhadap_Kualitas_ Layanan_Kesehatan_DI_RSUD_AM_Parikesit_Tenggarong. Diakses pada tanggal 12 Oktober 2022.

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

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Rangkuti, Freddy, 2003. *"Measuring Customer Satisfication*". Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rachman M. 2021. *"Manajemen Pelayanan Publik".* Penerbit : Tahta Media Group.

Rahmadana, Muhammad Fitri, Mawati Arin Tentrem, Siagian Nurhayati, Agustina Mori, Refelino John, Tojiri Moch. Yusuf, Siagian Valentine, Nugraha Nur Arif, Manullang Sardjana Orba, Silalahi Marto, Yendrianof Devi, Sari Angri Puspita, Supriadi Made Nopen, Sari Marlynda Happy Nurmalita, Bahri Syamsul. 2020. "*Pelayanan Publik".* Penerbit : Yayasan Kita Menulis.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng. Ngalle. *Buku Profil RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar Tahun 2020*. Tim Penyusun Profil Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle.

Rumah Sakit Umum Daerah Temanggung. *"Panduan Manajemen Komplain Tahun 2010"* .https://rsud.temanggungkab.go.id/cppid/files/29/panduan-managemen-komplain.pdf. Diakses pada tanggal 12 Oktober 2022

Setyawan, Supriyanto. 2020. "*Manajemen Rumah Sakit".* Zifatama Jawara. Sidoarjo.

Subekti, 2013. “Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSDU Dokter Iskak Tulungagung”. http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers Dera%20Sri%20Mega%20Putri%20Subekti.pdf. Diakses pada tanggal 12 Oktober 2022.

Suhadi, Maidin Alimin, Palutturi Sukri, Bahar Burhanuddin, Nurmaladewi, Astuty Esti. 2019. *“Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara“*.https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/7894/pdf. Diakses pada tanggal 28 Februari 2022.

Surat Keputusan Direktur RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Nomor 20a/445/RSUD-TKL/VIII/2018 Tentang Penanganan Pengaduan Keluhan, Konflik Dan Pendapat Pasien/Keluarga.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *“Service, Quality & Satisfaction”* . Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2019. *“Pemasaran Jasa*“. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Wijaya, Dewi. 2017. *“Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*”. Cetakan Pertama Buku. Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Wikipedia. 2021. *“Kotak Saran”* . http://id/wikipedia.org/wiki/KotakSaran. Diakses pada tanggal 28 Februari 2022.