DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi).* Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D. Alfabeta: Bandung.

Alfansyur, Andarusni, and Mariyani. 2020. "Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial." *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5 (2): 146–50.

Azizah Indriyani. 2020. "MANAJEMEN SDM DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN DI RIDWAN INSTITUTE CIREBON" 21 (1): 1–9.

Bachri, Bachtiar S. 2010. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif." *Teknologi Pendidikan* 10: 46–62.

Bintang, Andhyka Marwan. 2022. "Pembuatan Standar Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Soppeng."

Bunet, Greece, Widya A. Lolo, and Erladys M. Rumondor. 2020. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Apotek Di Puskesmas Tanawangko." *Pharmacon* 9 (3): 397. https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024.

Dwiyanto, Agus. 2017. "Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi." Gadjah Mada University Press. 2017. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rrtjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pelayanan+publik&ots=CtELwtueUn&sig=mrBm8L_6fVol-xTxVl3JevFJNKY&redir_esc=y#v=onepage&q=manajemen pelayanan publik &f=false.

Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya." *Gava Media*, 250.

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA. 2015. "PEDOMAN PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022." *KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 175 TAHUN 2022*, no. 25: 1. https://www.ombudsman.go.id/profiles/index/pfft%0Ahttps://www.ombudsman.go.id/profiles/index/pftt%0Ahttps://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia.

Lampung, Universitas Islam An Nur. n.d. "Manfaat Standar Pelayanan Publik | Universitas Islam An Nur Lampung." Accessed March 16, 2023. https://an-nur.ac.id/manfaat-standar-pelayanan-publik/.

MENTERI PENDAYAGUNAAN, and REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA. 2014. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan." *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014*

Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14.

Pasolong, Harbani. 2014. “Teori Administrasi Publik.” Alfabeta Bandung.

Permenkes. 2019. “Peraturan Kesehatan,” no. 1335.

Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, and Marto Silalahi. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. “MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK.” *Jurnal Media Administrasi* 7 (1): 78–90. https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67.

Rusla, T M S. 2020. “Standar Pelayanan Publik Di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan.” https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16890/.

Sriwidodo, Untung, Rully Tri, Indriastuti Pt Bank, and Jateng Cabang Karanganyar. 2010. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10 (2): 164–73.

Suparta, Haryono, Asriani Kamhir. 2018. “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Parepare.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah* 7 (1): 54–63.

Millati, S. I., & Haksama, S. (2020). REKOMENDASI UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN POLI KIA/KB BERDASARKAN METODE PLANNING MATRIX (Studi di Puskesmas Keputih Surabaya). *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, *3*(2)