DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: CV Alfabeta

Azwar, Azrul,. 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan

Barata, Atep Adya. 2004., *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.

Barnes, James G. 2033. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan / Pusat Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Edisi Ketiga. Jakarta : Balai Pustaka

Fayol Hendry, 2013. *Pengantar Administrasi dan Fungsi – Fungsi Manajemen*. Jakarta

Guyton, A.C., dan Hall, J.E. 2008. *Buku Ajar Fisiologi Kedokteran*. Edisi 11. Jakarta: EGC.

Ida Bagus Mantra. 2009. *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Istianto, Bambang, (2011), *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik)*, Jakarta, Wacana Media.

Keban, Yeremias T, 2008, *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu,* Yogyakarta: Gava Media

Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Cetakan II. Jakarta: PT. Indeks.

Lukman, Sampara, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan,* Jakarta, STIA LAN Press.

Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Moeliono. Anton, (2002), *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Semarang, Tanjung Mas Inti.

Moenir, H.A.S,. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Napitupulu, Paimin,. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*, Bandung, Alumni.

Nasrul, (2023), *Analisis Pengelolaan Limbah Padat Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe (RSUD Hamba) Kabupaten Batanghari,* Jambi.

Nasution.M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, Ghalia Indonesia

Ndraha, Taliziduhu,. 2003. *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, *Rineka Cipta.*

Parasuraman, A. Zeithami, V.A., Berry L.L. 1988. "*SERVQUAL*: *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". *Journal of Retailing*, Vol. 64.

RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep, 2024, *Profil Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang, Kabupaten Pangkep*.

Republlik Indonesia. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang *Kesehatan*.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2019 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan No. 18 Tahun 2020 tentang *Pengelolaan Limbah Medis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Wilayah.*

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No.P.56 Tahun 2015 tentang *Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan.*

Sianipar, J.P.G, (2005), *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, LAN.

Saryono. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta, Nuha Medi.

Siagian, Sondang P, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi.1, Cetakan.17 Jakarta, Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy, 2015. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia.

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Widodo, J,. 2001. *Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya, Cendekia.