DAFTAR PUSTAKA

Abubakar. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ansell, C., & Gash, A. (2020). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 1–18.

Barker, R. L. (2014). *The social work dictionary* (6th ed.). Washington, DC: NASW Press.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Indrawati Budi, dkk, (2022), "Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi, 2022, VII (1), hal. 45-52*

Intan Septianigrum, dkk. 2024, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, Vol. S(2) 301-305

Jauhary, M. C. N., & Irawan, A. P. (2025). Komparasi dimensi ServQual dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintah di Semarang. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *9*(5), 868–878. https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i5.35329

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2016). *Pedoman rehabilitasi sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). *Pedoman penyelenggaraan rehabilitasi sosial*. Jakarta: Kemensos RI.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-16). Jakarta: Pearson Education.

Kurniawan, R., et al. (2022). Tantangan pelayanan kesehatan di lembaga rehabilitasi sosial. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 134–146.

Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Madjid, U. (2023). *Pengantar ilmu administrasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Marzuq, N. H. ., & Andriani, H. . (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 16382–16395. https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5077

Marlina, E. (2015). *Rehabilitasi sosial bagi wanita tuna susila*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nugroho, R. (2020). *Kebijakan publik: Teori kebijakan, analisis kebijakan, dan proses kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users*. London: Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). Reassessing expectations as a comparison standard in measuring service quality. *Journal of Marketing*, 84(1), 1–17.

Pratiwi, N., & Lestari, S. (2023). Pelayanan kesehatan dalam mendukung rehabilitasi sosial. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 55–64.

Putri, R. A., & Anwar, M. (2021). Pelayanan kesehatan berbasis empati pada kelompok rentan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 115–124.

Rachmawati, E., & Sari, D. P. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan pada kelompok rentan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(3), 201–210.

Rahman, F., et al. (2021). Health services in social rehabilitation institutions. *Indonesian Journal of Public Health*, 18(3), 210–220.

Royse, D., Thyer, B. A., & Padgett, D. K. (2016). *Program evaluation: An introduction* (6th ed.). Boston: Cengage Learning.

Siregar, M. H. (2023). Pelayanan kesehatan dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 45–58.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, E. (2022). *Kebijakan sosial dan pembangunan kesejahteraan*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyowati, I. (2016). Pemberdayaan eks wanita tuna susila melalui pelatihan keterampilan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 3(2), 112–125.

Suyanto, B. (2013). *Masalah sosial anak*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, F. (2020). *Kualitas dan kepuasan layanan*. Yogyakarta: Andi.

Wijono, D. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Airlangga University Press.

World Health Organization. (2016). *Guidelines on HIV, sexually transmitted infections and vulnerable populations*. Geneva: WHO.

World Health Organization. (2021). *Quality of care in health services*. Geneva: WHO.