

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariga, Reni Asmara. 2020. *Buku Ajar Implementasi Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aripa, Lusyana. 2021. *The Quality of Inpatient Health Services at Mamajang Health Center, Makassar City*. *Journal Of Public Health and Pharmacy*, Vol. 1, No. 2, 34-38.
- Azrul, Anwar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Fitriyah, Elza Nur. 2018. Gambaran Situasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, Vol. 7, No. 1, 31-40
- Flora, Henny Saida. 2022. Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Proceeding Justicia Conference*, Vol. 1, 94-113
- Hadi, Irwan. 2016. *BukuAjar Manajemen Keselamatan Pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indiahono, Dwiyanto. (2019). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Polic Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irwanto. 2006. *Focused Group Discussion (FGD)*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Juliansyah, Eris. Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, Vol. 3, No. 2, 19-37.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muslikan, Budi Arif. 2023. Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). *Jurnal Law, Development & Justice Review*, Vol. 6, No. 1, 66-81.
- Mokodompit, Putra Jufriyandi. dkk. 2022. Analisis Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas X. *Jurnal Gema Wiralodra*, Vol. 13, No. 2, 412-428
- Moleong, Lexy J.2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Nugroho, Mulyanto., dan Halik, Abdul. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, Vol. 01, No. 02, 251 - 266.

- Ombudsman Republik Indonesia. 2021. Ombudsman Gelar Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. (<https://ombudsman.go.id>) diakses pada tanggal 18 April 2023.
- \_\_\_\_\_. 2012. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
- Rahmadana, Muhammad Fitri. dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto., dan Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman., dan Satispi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ PRESS 2018.
- Tua, Harapan F S., dan Syofian. 2018. Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, Vol. 10, No. 2, 120-129.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Wijaya, Candra., dan Rifa'i, Muhammad. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.