

DAFTAR PUSTAKA

- Adrima. (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Zainoel Abidin*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Adrima. (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Zainoel Abidin*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Amaliah, A. R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), 69–81.
- Azmi, I. F., Ridwan, M. F., Atihuta, A. W., & Palin, D. M. T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Journal Of Public Policy and Applied Administrasion*, 4, 163–168.
<https://doi.org/10.61076/jpp.v5i2.3878>
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan DeâPans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 11(1), 1–8.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayana Publik (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22, 105–122.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7, 78–90.
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Jaelani. (2020). Studi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rumah Sakit XX (Kasus Pada Poli Penyakit Dalam). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 1, 243–252.
- Jazuli, A., & Fatimah, S. (2019). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(2), 220–237.
<https://doi.org/10.35972/jieb.v5i2.273>
- Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Pusungunaung, S. W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–7.

Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>

Sondakh, V., Lengkong, F. D., & Palar, S. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8, 244–253.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi* (Sutopio (ed.)). Alfabeta.