

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, A. (2023). *Dasar Pelayanan Prima*. 296.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Asshifa, N., Noorhidayah, & Aquarista, M. F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten banjar 2020. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Astuti, H. J. (2012). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 2003. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34021835/259-497-1-SM\\_2-libre.pdf?1403575745=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DANALISIS\\_KEPUASAN\\_KONSUMEN\\_SERVQUAL\\_Mode.pdf&Expires=1735193615&Signature=...](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34021835/259-497-1-SM_2-libre.pdf?1403575745=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DANALISIS_KEPUASAN_KONSUMEN_SERVQUAL_Mode.pdf&Expires=1735193615&Signature=...)
- Bellina, B. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 115–125.
- Darmawan, E. S. (2016). *Administrasi Kesehatan Masyarakat, Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo, 271.
- DetikNews. (2005). *Menkes Akui Buruknya Pelayanan RS di Indonesia*. DetikNews. [https://news.detik.com/berita/d-426110/menkes-akui-buruknya-pelayanan-rs-di-indonesia?utm\\_source=chatgpt.com](https://news.detik.com/berita/d-426110/menkes-akui-buruknya-pelayanan-rs-di-indonesia?utm_source=chatgpt.com)
- Dewi, A. R. (2021). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Kemenkeu.Go.Id. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca-artikel/13921/pentingnya-standar-Pelayanan-Publik.html>
- Dwimawanti, I. H. (2004). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Endradita, G. (2024). *Jenis dan Klasifikasi rumah sakit di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksana UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Wordpress.Com. <https://galihendradita.wordpress.com/2024/08/27/jenis-dan-klasifikasi-rumah-sakit-di-dalam-peraturan-pemerintah-nomor-28-tahun-2024-tentang-peraturan-pelaksana-uu-nomor-17-tahun-2023-tentang-kesehatan/>
- Faiz, M. (2014). Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Salemba Medika, Jakarta., Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*, 7–8. <http://repository.uin-alauddin.ac.id/13200/>
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 10.
- Kalenge, N. A. (Neil). (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota

- Bitung1. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1055.  
<https://www.neliti.com/id/publications/1055/>
- Korompis, G. E. C. (2022). Evaluasi Program Kesehatan. *Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 21–27.
- Lestari, W. P., Sunarto, S., & Kuntari, T. (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 21–37.  
<https://doi.org/10.20885/jkki.vol1.iss1.art4>
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Remaja Rosdakarya*.
- Nurfillaili, I. M. (2023). Tingkat Kepatuhan Puskesmas Candi Dalam Melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1), 60–67. <https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9302>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Pujilestari, A., Rejeki, M., Hapsari, M. S., Tyas, A. K., & Rahim, F. (2023). Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di MojoSongo, Surakarta. *SENTRA DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 23–31.  
<https://doi.org/10.59823/dedikasi.v1i1.13>
- Puspitasari, Y. A., Muchsin, S., & Pindahanto, R. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr Saiful Anwar Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 53–60.  
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3585>
- Ramadhan M, Susilo K, & Fatah Z. (2023). Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, ii, 353–362.
- Rifai, A., Afandi, A. T., Firmansyah, I., Keperawatan, F., & Jember, U. (2021). Pengetahuan dan Sikap Perawat Tentang Kode Etik Keperawatan. *THE JOURNAL OF Nursing Management Issues*, 1(1), 10–17.
- Rosalinda, R., Setiatin, S. S., & Susanto, A. S. (2021). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045–1056.  
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.135>
- Salakory, H. S. M., Matulessy, F. S., & Siliehu, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Sanggeng. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(2), 191. <https://doi.org/10.30829/jumantik.v9i2.20904>
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. *Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung*, 1–113. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Santoso, A. F. D. (2023). *Standart Prosedur Operasional (SPO)*. RSD Kalisat Jember. <https://rsdkalisat.jemberkab.go.id/index.php/promosi-kesehatan/blog-with-right-sidebar/192-spo-penanganan-komplain>
- Santoso, A. F. D. (2024a). *LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN*

- MASYARAKAT (SKM) RSD KALISAT JEMBER TAHUN 2024. RSD Kalisat Jember. <https://rsdkalisat.jemberkab.go.id/index.php/promosi-kesehatan/blog-with-right-sidebar/197-laporan-pelaksanaan-survei-kepuasan-masyarakat-skm-rsd-kalisat-jember-tahun-2024>
- Santoso, A. F. D. (2024b). STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT JEMBER. *RSD Kalisat Jember*, 31, 1–75. <https://rsdkalisat.jemberkab.go.id/index.php/promosi-kesehatan/blog-with-right-sidebar/198-standar-pelayanan-minimal-spm-rsd-kalisat-jember-2024>
- Setyawan, F. E. B. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. <https://books.google.co.id/books?id=pNqSDwAAQBAJ>
- Shellta. (2024). 7 Strategi Ampuh Manajemen Rumah Sakit untuk Meningkatkan Loyalitas Pasien Secara Drastis! Medminutes.io. <https://medminutes.io/7-strategi-ampuh-untuk-meningkatkan-loyalitas-pasien/>
- Suarli, S., & Bahtiar, Y. (2013). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis* Ciracas. Erlangga.
- Suhartini, E. (2002). *Kualitas playanan kaitannya dengan kepuasan konsumen*. Alauddin University Press.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN KEDIRI. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Taylor, B. R., & Bogdan, R. (1992). *Qualitative Research for Education an Introduction to Theory Metode*. Boston Ally and Bacon Inc.
- Udaya, A. S. (1999). *Prinsip Pemasaran*. 174.
- Wulan, P. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jaln Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi*, 61.
- Yakub G Sirait. (2019). *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*. 2012, 12.
- Zainuddin Iba, Wardhana, A. (2023). Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 3, Issue 17). [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)