

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ali, Zaidin. 2014. *Dasar-Dasar Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: EGC.c.
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bibson, 2003. *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Dominikus Dolet Unaradjan. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati, H., 2014. *Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahrane Samarinda*.
- Isna, Alizar, dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: Stain Pess.
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muslich Anshori dan Sri Iswati. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Nina Rahmayanti. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soedarmo, Hartoto. 2006. *Menjadi Kaya Dengan UKM Otomatis Roda Dua*. Tangerang: PT Agro Media Pustaka.
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI.

Yuwono. 2003. *Faktor-Faktor yang Memungkinkan Terjadinya Karies Dentis di SMA Negeri 15 Semarang*. Jakarta: EGC.

**Jurnal:**

Asghar Afshar, Mohammad Ali, Seyed Abbas. 2011. "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty". Vol. 1 No. 7.

Aspiani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar". Skripsi. Repositori Institusi USU

Blane D. Lewis and Daan Pattinasarany. 2009. "Determining Citizen Satisfaction with Local Public Education in Indonesia: The Significance of Actual Service Quality and Governance Conditions". *Growth and Change*. Vol. 40 No.1, pp. 85-115.

Bobby Duffy. 2000. "Satisfaction and Expectations: Attitudes to Public Services in Deprived Areas". London School of Economics.

Dudung Juhana, Ester Manik, Catleya Febrinella, and Iwan Sidharta. 2015. "Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia". Vol. 13, No. 6 (2015): 4305-4326.

Harentama. 2010. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Masood Badri, Mugheer Al Khaili and Rashed Lahej Al Mansoori. 2015. "Quality of Service, Expectation, Satisfaction and Trust in Public Institutions: The Abu Dhabi Citizen Satisfaction Survey". *Asian Journal of Political Science*.

Ogi Arnaldo. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Kepuasan Pengguna KAI ACCES (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang)". Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Parasuraman. 2001. "The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*". Vol 60.

Rino Agus Saputra, Suprpto dan Aditya Rachmadi. 2018. "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)". Vol. 2, No. 5, hlm. 1794-1802.

Sanyoto, Yahnun Wiguna. 2015. "Mengukur Kualitas Pelayanan Publik (Studi Komparatif Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. IbnuSutowo dan Rumah Sakit Swasta Antonio Baturaja)". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Vol. 6 No.1.

Setiasih, Wati. (2006). "Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Rumah sakit Husada Jakarta". Tesis Magister pada Universitas Indonesia.

Soeparmanto & Astuti. 2006. *Program Akselerasi Peningkatan Gizi Masyarakat*. Depkes (<http://depkes.go.id>)

- Steven Van de Walle & Geert Bouckaert. 2003. “*Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality*”. *International Journal of Publik Administration*. Malang: Universitas Brawijaya. Vol. 29 (8&9):891-913.
- Suryawati, C. 2004. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Troritis dan Penerapannya pada Penelitian*. JMPK Vol.07 (04), hal: 191.
- Titis Melani Suhaji. 2010. “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Study Kasus Pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “YAYASAN PHARMASI” Semarang*”. Skripsi. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi.
- Yunnisa Nur Widiani. 2018. “*Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi*”. Skripsi. Universitas Telkom.

**Sumber Lain:**

[www.bappelitbangda.majalengkakab.go.id](http://www.bappelitbangda.majalengkakab.go.id) diakses pada Sabtu, 14 Desember 2019

[www.majalengkakab.bps.go.id](http://www.majalengkakab.bps.go.id) diakses pada Sabtu, 14 Desember 2019

[www.rumahsakitku.blogspot.com](http://www.rumahsakitku.blogspot.com) diakses pada Sabtu, 14 Desember 2019

[www.sinarmedia-news.com](http://www.sinarmedia-news.com) diakses pada Sabtu, 14 Desember 2019

[www.news.okezone.com](http://www.news.okezone.com) diakses pada Sabtu, 14 Desember 2019

<http://bppsdmk.kemkes.go.id> diakses pada Selasa, 09 Maret 2021

<https://sipp.menpan.go.id> diakses pada Rabu, 11 Agustus 2021

