

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.6>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2, 3, 1105–1116.
- Azwar, A. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Creswell, J. W. (2014). Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches + a crash course in statistics. In *Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches* (p. 304).
- Dipta, K., & Yuniningsih, T. (2017). *Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269*. 11. https://www.mendeley.com/catalogue/6e6d9758-be99-3ac2-8623-771f2eb618ac/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.5&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bda453a5c-1ed9-4b0d-be83-7ee91d218a98%7D
- Fardiba, S., Muchsin, S., & Hayat. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1).
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. (1989). *Organisasi dan Manajemen (terjemahan)*. Erlangga.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitaif*.
- Health and Community Services. (2005). *A Guide to Complaints Resolution*.
- Herlina, F., & Astuti, S. J. W. (2024). Efektivitas Program Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Dan Penanganan Stunting Di Desa Palemwatu Kec. Menganti Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 3(3), 40–51. <https://doi.org/10.38156/jisp.v3i3.210>
- Kartikasari, T., & Mursyidah, L. (2024). Effectiveness of Patient Health Services at IPKT RSUD. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 1–14. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1359>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. (2003). In *Ombudsman* (p. 1).
- Khadafi, R., & Mutiarin, D. (2017). Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. *Journal of Governance and Public Policy*, 4.
- Khamidah, I. N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan

- Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS). *Jurnal Respon Publik*, 18(3), 48–58.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. <https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40>
- Mustofa, A., & Rinawati, R. (2020). the Quality of Health Service for Elderly Patients : Between Expectations and Reality. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 8(2), 34–43. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v8i2.1143>
- Nurlin, Sabil, A. F., & Mutmainah. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. 2, 280–287. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 40 Tahun 2022. (2022).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. (2018).
- Permenpan RB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2020). [https://jdihn.go.id/files/519/Permen PAN 46 Tahun 2020.pdf](https://jdihn.go.id/files/519/PermenPAN%2046%20Tahun%2020.pdf)
- Saputri, E. D. (2018). Analisis Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 962–968. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1280>
- Setyowati, R. K. (2022). Sistem Jaminan Kesehatan yang Memenuhi Hak-Hak Kepesertaan. *Justice Voice*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.37893/jv.v1i1.27>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (13th ed.). Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. (2009).
- Yuniningsih, T., & Kharisma, D. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 54(7), 283–288.
- Zaini, M. (2019). *Asuhan keperawatan jiwa masalah psikososial di pelayanan klinis dan komonitas*. Yogyakarta: Deepublish.