

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Bachtiar. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. UNPAM PRESS. Tangerang Selatan.
- Bartens, K. 1997. *Etika*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta. 2012
- Dr. H. Yusri Munaf, SH. M.HUM, 2015, *Hukum Administrasi Negara*. ed. 1, cet. 1, Marpoyan Tujuh Publishing, Pekanbaru.
- Dr. Tuafiqurokhman, A.ks., S. Sos., M. Si dan Dr. Evi Satispi, SP. M.Si., 2018, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMJ PRESS, 2018, Tangerang Selatan.
- Hadjon, Philipus M. 1999. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hanif Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintah dan Daerah*. Jakarta. Grasind.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2019. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Muhammad Mu'iz Raharjo. *Administrasi Pemerintahan Desa di Indonesia*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta. 2020.
- Nurmayani, 2000, *Hukum Administrasi Negara*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Philipus Ngorang. 2020. *Etika Pelayanan Publik; Sebuah Pengantar*. Depok.
- Philipus M. Hadjon, Et, AL. 2019. *Penghantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta.
- Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. 2016.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2014.

Sirajuddin. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan keterbukaan informasi*. Malang: Setara Press.

Sujanto, 1990, *Otonomi Daerah Yang Nyata dan Bertanggung Jawab*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sujanto, 1986, *Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Suteki dan Galang Taufani. 2020. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Praktik)*. ed 1. cet 3. Rajawali Pers. Depok.

Sedarmayanti. 2004. *Dasar-Dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran: Suatu Pengantar*. Bandung.

Syamsul Arifin, Et. Al., *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*, Pustaka Banua. Banjarmasin.

Soerjono Soekanto. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI PRESS. Jakarta.

Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. 2016.

Victor M, Situmorang dan Yusuf Juhir, 1993, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Rineka Cipta, Jakarta.

Zainuddin Ali. 2019. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan ke-11. Sinar Grafika. Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi & Tata Kerja Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi & Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 1988 No. 159b/MenKes/II/1988.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

C. Skripsi/Tesis/Disertasi

Lusiana Margaretta Hutabarat, “Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Taruntung,” *Skripsi Program Sarjana Universitas Negeri Semarang*, Semarang, 2019.

Nila Fatmawati, *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Skripsi: Universitas Brawijaya, Malang, 2018.

Rido Saputra, 2022, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Pasien Rawat Jalan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan Pada Masa Pandemi CoronaVirusDisease 19.” Skripsi Universitas Andalas, Padang.

Mochamad Abdul Riffai, 2010, “Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta.” Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.

D. Jurnal

Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, 2020. “Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia”, *Jurnal Ilmiah Penelitian Law Jurnal*, Vol. 1, No. 1, Juli, 2020.

Aswan Usman, Andi Agustang, dan Andi Muhammad Idkhan, 2021. “Penetapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar”, *Jurnal Governance and Politics*. Vol. 1, No.2, 2021.

Alfani Omega Ferdinandus, Pieter Sammy Soselisa, Hengky V.R Pattimukay, 2024. “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku”, *Jurnal Darma Agung*, Vol. 32, No. 3, 2024.

Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana, 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya”, *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 3, No. 2, 2020.

Enny Sestriyenti, 2022. “Analisis Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci”, *Economics, Business, Management, & Accounting Journal*. Vol. 2, No. 1, 2022.

Ferisman dan Sunreni, 2020. “ Analisa Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Atas Jasa Pelayanan Di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 2020.

Haywood Farmer, 1988, “*A Conceptual model of service*”, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 8, No. 6.

Irmawati dan Ria Kurniasari. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 15, No. 1.

Jony Oktavian Haryanto, Ollivia, 2009, “Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 14, No. 1, 2009.

Vanesa Sondakh, Florence D.J Lengkong, dan Novie Palar, 2022, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. VIII, No. 4, 16 Januari 2023.

Suyatno, 2023, “Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M.Friedman Dalam Hukum Indonesia”. *Jurnal Universitas Bung Karno*, 2023.

E. Internet

<https://rsdjamil.co.id/wp-content/uploads/2024/01/RBA-2024-RSUP-Dr-M-Djamil-Padang-Definitif.pdf>.

<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/penelitian-deskriptif-tujuan-hingga-contohnya/>

<https://padek.jawapos.com/sumbar/2363766834/video-viral-kemarahan-keluarga-pasien-begini-penjelasan-dirut-rsup-m-djamil-padang>

F. Lain-lain

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Definisi Pelayanan”. KBBI tersedia pada Pencarian-KBBIVI Daring <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>. Diakses pada tanggal 13 Mei 2024.