

DAFTAR PUSTAKA

- A parasuraman,dkk. 1988. “ Servqual: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”.*Jurnal Of Retailing*.
- Aloysius Nalendra, ,2021, ” *statistika Seri Dasar dengan SPSS*”, Bandung: Media Sains Indonesia.
- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Athira Yasmin Haldi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek di Kota Surabaya”,Universitas Negeri Surabaya: Fakultas Ekonomi
- Budi Dharma, 2021, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, Bogor: Guepedia
- Daryanto. 2021. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33.
- Hardani dkk,2020. "*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*", 2020,Yogyakarta :CV Pustaka Ilmu Group. hal : 116
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Iqbal Fanani, S Pantja Djati, and Ktut Silvanita, 2017, “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI),” *Fundamental Management Journal* 1, no.

1

JIPPNAS, SIMAK RAJA (Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rawat Jalan),
<https://jippnas.menpan.go.id/inovasi/1518>, (diakses 23 Desember 2024)

Jonathan, Hansel. 2013. Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The WINNERS*, Vol. 14 No. 2, September 2013

Kartikasari, Dian. 2019. *Administrasi Rumah Sakit*. Malang : Wineka Media

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2023. Buku Kinerja Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022-2023 : Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat dan Unggul.

Kementerian Kesehatan, 16 Desember 2021, Peluncuran Strategi Transformasi Digital

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi ke 2. Cetakan ke 4. Jakarta:LP3SE

Media RSAM TV, Inovasi Simak Raja RSAM Bukittinggi Memudahkan Pasien,
<https://www.youtube.com/watch?v=Vq7EVGk78mg&t=58s>, diakses pada
 10 Oktober 2024

Muhammad Nisfianoor, 2009, *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*,
 Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

Nining Hartini. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
 RSUD Syekh Yusuf Gowa. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
 UIN Alauddin Makassar

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A
 Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of
 Service Research*,

Pasolong Harbani, 2019, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi
 Manajemen Rumah Sakit

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
 Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Petunjuk
 Penyusunan Indikator Kinerja Utama

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
 Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018

Piriandana Sidiq and Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Book)

Pranata, M. A., Fahmi, T., Putra, T. D., & Wiratama, M. J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Online Terhadap Kepuasan Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Divre I Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 10(1), 75-90.

Pupung Pundenswari, 2017. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*"

Rahman, 2016, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, Bandung : UNPAD PRESS

RSAM TV, SIMAK RAJA Hadir untuk Kemudahan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi, <https://www.youtube.com/watch?v=Xa5b9V7EQ3o&t=47s>, Diakses pada 10 Oktober 2024.

Sugiyono, 2021, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabeta

Suharsimi Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 30

Susatyo Herlambang (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*.
Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Taufiqurrahman, and Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press

Tjiptono dan Chandra.2012. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*,
Jakarta: Andi,

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi*, Penerbit Andi : Yogyakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Vania Berliana. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*.
Skripsi Administrasi Publik Universitas Andalas

Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). *Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67-74

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 5th edition. New York: McGraw -Hill.

