

Daftar Pustaka

Buku:

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press. Makassar.
- Arikunto.S, 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Astuti, Dwiningrum, Siti, Irene, 2011, *Desentralisasi Dan Partisipasi Masyarakat. Dalam Membayar Pendidikan, Perpustakaan Pelajaran*, Yogyakarta.
- Azwar, Asrul. (1994). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar. Harapan. Jakarta.
- Barata. Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Dirdjosisworo, Soedjono 2006, *Pengantar Hukum Dagang Internasional*, PT.Refika Aditama, Bandung
- Djamal.M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Pustaka Pelajar.
- Frederickson, H. George. 1986. *New Public Administration*, LP3ES, Jakarta
- Gronroos. C. 1990. *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts. Lexington Books
- Hanoum Tejanagara, Farah C., et al. *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA RUMAH SAKIT*. Edited by Hanoum Tejanagara, Farah C. CV WIDINA MEDIA UTAMA, 2022.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public. Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Francisco
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Sugiyah. 2001. *Partisipasi Komite Sekolah dalam Penyelenggaraan Rintisan Sekolah. Bertaraf Internasional di Sekolah Dasar (SD) Negeri IV Wates, Kabupaten Kulon Progo*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA. Bandung

Sumaryadi, Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Dahlia Indonesia. Jakarta

Supriyatno, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Media Brilian. Tangerang

Tjiptono, F. 2002. Strategi pemasaran. Ed. 2. Cet. 5. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang:

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Rakit.

Wawancara:

AB, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. 25 Juli 2023

Ageng, Bagian Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. 26 Juli 2023

EA, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, 26 Juli 2023

GF, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, 26 Juli 2023

Hari, Tenaga Kesehatan Instalasi Hemodialis Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. 26 Juli 2023

RJ, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. 25 Juli 2023

ZR, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. 25 Juli 2023