

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arikunto, Suharsimi dkk. (2009). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basir, M. A. (2021). *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. JEK: Jurnal Efek Komunikasi, 2(2), 41–48. <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/view/2191%0Ahttp://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/JEK/article/download/2191/1178>
- Dimock & Dimock. (1978). *Administrasi Negara*. Jakarta: Aksara Baru.
- Garvin. (2011). <http://ibnudblog.blogspot.com/2008/02/kualitas-pelayanan.html>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, F., Suharto, & Mazni, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah, Lampung*. Journal of Economic Management, 4(1), 66-81.
- Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kurniawan, Teguh. (2007). *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan Npm ke Good Governance*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 7, 52-70.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang Tahun 2023.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryam, St., Arini, G. A., & Fahira, S. (2023). *Pengaruh Budaya Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bulog Wilayah NTB*. Jurnal Konstanta Ekonomi Pembangunan, 2(1), 144-155.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom dan Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muktamar, A., Hartono, K., Faisal, & Sukena. (2024). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo*. Journal of Economic, 3(1), 91–104.
- Mulasari, H. & Suratman, B. (2021). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(1), 198-210.

- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Permatasari, D. (2009). *Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan Berbasis Web Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan ITB*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Potolau, M, J, N. (2020). *Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung*. Jurnal Ilmu Adminisrasi Publik UMA, 8(1), 1-10.
- Priyatno, Dwi. (2014). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rsurembang.co.id
- Safitri, A., Taqy, M. A., Febrian, N., Satrio, T., Malik, T. P., Samsoni, & Handayani, A. (2024). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Klinik Sekitar Pamulang*. Buletin Ilmiah Ilmu Komputer Dan Multimedia, 1(6), 769–771. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1524>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*. 1(2), 1–11.
- Silalahi, Ulbert. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Suaib, W. S. (2012). *Sistem Pelayanan Jasa Pada Kantor PT. Askes (Persero) Cabang Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Suyadi, & Dahlia. (2014). *Implementasi Dan Inovasi Kurikulum Paud 2013. Program Pembelajaran Berbasis Multiple Intelligences*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Aldi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

- Wibowo, S.A., (2014). *Teori New Publik Manajemen*. Paper.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Wirtz, J., & Johnston, R. (2003). *Singapore Airlines: What it takes to sustain service excellence – a senior management perspective*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(1), 10–19.  
<https://doi.org/10.1108/09604520310456672>
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.