

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2023, November 9). Menata Ulang Integrasi Layanan Kesehatan Primer. *DetikNews*. <https://news.detik.com/kolom/d-7026142/menata-ulang-integrasi-layanan-kesehatan-primer>
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>
- Amar, I., Gunawan, & Yusuf, M. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 165–177. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/193>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Ardianingtyas, I. R., Sunandar, S., & Dwijayanti, I. (2020). Kemampuan Berpikir Kritis Siswa SMP Ditinjau dari Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika. *Imajiner: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 2(5), 401–408. <https://doi.org/10.26877/imajiner.v2i5.6661>
- Ariyanti, N., Marleni, & Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 1450–1455. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.5462>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Azizi, O. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 11(01), 51–61. <https://doi.org/10.31629/juan.v11i01.5962>
- Buyung Wijaya, R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Diklat di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat*, 9(2), 79–85. <https://doi.org/10.54004/jikis.v9i2.27>
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan Data Penelitian. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423–5443. <https://doi.org/https://doi.org/10.56799/jceki.v3i5.5181>
- Daryanto. (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Revisi). Gava Media.
- Denaputri, A., Wolor, C. W., & Rachmadania, R. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Behavioral Intention Mahasiswa. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(6), 564–583. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i6.805>

- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2021). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Sainika*, 1(1), 45–54. <https://jurnal.syedzasainika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/907>
- Diah Perwita, F., Sandra, C., Hartanti, R. I., Administrasi, P., Kesehatan, K., S1, J., Fakultas, K. M., Masyarakat, K., Jember, U., Kesehatan, P., & Kerja, K. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16, 27–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Fladyan Grace Wulur, Ida Fitriyani, & Vip Paramarta. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187–202. <https://doi.org/10.55606/jikki.v3i2.1725>
- Hardi, Latief, M., & Perdana, S. (2023). Analisis Pengaruh Kesadaran akan Pelayanan Prima Terhadap Motivasi Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Graha Medika Public Health Journal*, 2(1), 48–54. <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Hariono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator pada Star Motor Carwash. *Performa*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i1.1904>
- Harmen, E. L. (2023). Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1, 29–36. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Hazni, Hayati, F., & Mutiawati, Y. (2023). Analisis Kegiatan Main Peran Makro Untuk Menstimulasi Percaya Diri pada Anak Usia 4-5 Tahun di TK Cinta Ananda Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1). <https://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/view/1087/611>
- Hidayat, I. M. S., Nur'aini, A. L., & Resti, N. H. (2023). Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Unit Front Office di BSI KC Cianjur Siliwangi. *Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 26–35. <https://doi.org/10.35194/arps.v3i1.3223>
- Ilhami, Fajri, A., Dwi, A., Maharani, Asihani, Yudistira, A., Septiwi, I., Ramadhani, N., Salsabilah, R., Alvia, R., Iglana, R., Safitri, R. N., Baladah, S. S., & Putri, T. D. (2024). Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 5374–5382. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i2.28001>
- Karimah, N., Rasimin, & Andiyaksa, R. (2022). Identifikasi Tingkat Keaktifan Belajar Siswa di SMP Negeri 1 Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12972–12977. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4514/3803/8620>
- Kasofi, A., Maulida, E., Ningrum, H. F., & Riyadi, S. A. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Pada Pegawai Biro Kepegawaian Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Jurnal Manajemen*

- Dan Bisnis Digital*, 1(1), 37–49. <http://www.uinjkt.ac.id/index.php/section-blog/28-artikel/331-menakar-kembali-kinerja>
- Kusnandar, H. F., & Andini Dina. (2024). *Buku Ajar Pelayanan Prima di Era Digital* (N. Rismawati, Ed.). CV Widina Media Utama.
- Lumbanbatu, A. M. R., Iii, P. D., Fakultas, K., Universitas, V., Indonesia, K., & Timur, J. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 5(2), 157–167. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jiki.v5i2.5991.g3524>
- Machmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance* (B. A. Saebani, Ed.; 1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Nandang, Jamaludin, A., Firmansyah, Y., Wanta, & Sihabudin. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima pada Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang. *Jurnal Buana Pengabdian*, 4(2), 79–101. <https://doi.org/10.36805/jurnalbuanapengabdian.v4i2.2812>
- Njie, B., & Asimiran, S. (2014). Case Study as a Choice in Qualitative Methodology. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 4(3), 35–40. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-4%20Issue-3/Version-1/E04313540.pdf>
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality? *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.4444/jisma.v1i1.255>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Ramadhani, A., & Hermana, C. (2023). Strategi Pelayanan Kesehatan Primer dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2022). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 102–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10073808>
- Rangkuti, M. (2023, November 21). Tugas dan Fungsi DPR (Dewan Perwakilan Rakyat). *UMSU*. <https://fahum.umsu.ac.id/info/tugas-dan-fungsi-dpr-dewan-perwakilan-rakyat/>
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate. *Scientia: Journal of Multi Disciplinary Sciences*, 01, 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.62394/scientia.v1i1.1>

- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3, 20–29. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jko/article/view/9079/5196>
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima* (Z. Abidin, Ed.). PT Muara Karya (IKAPI).
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Pragholapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Pelayanan Prima, Atau Service Excellence, Adalah Pelayanan Yang Memiliki Standar Kualitas Yang Tinggi Dan Selalu Mengikuti Perkembangan Kebutuhan Pelanggan Secara Konsisten, Akurat, Dan Tepat Waktu.*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.24929/jik.v5i1.935>
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Secretariat, C. (2023, January 30). PHC Forum 2023: Mengajak Dunia Refleksi 5 Tahun Paska Deklarasi Global untuk Transformasi Layanan Kesehatan Primer. *Center for Indonesia's Strategic Development Initiatives (CISDI)*. <https://cisdi.org/artikel/mengajak-dunia-untuk-transformasi-layanan-kesehatan-primer>
- Sidiq, U., & Choiri, Moh. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, Ed.; Cetakan Pertama). CV. Nata Karya.
- Sinollah, S. (2020). Service Excellent Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>
- Sondakh, V., Lengkong, F. D. J., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik, VIII*, 244–253. <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45884>
- Suhendi, A., Lestari, F. W., & Bernadeta, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna. *Gema: Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 15(1), 49–58. <https://doi.org/10.47768/gema.v15.n1.202307>
- Sultan, M., Kuatno, R. T., & Nurkholis, A. R. (2023). Pengawasan DPRD Kota Banjar dalam Bidang Kesehatan. *Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia*, 101–110. <http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/3135>
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 106–118. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v5i2.6015>

- Tamon, B. H., & Meilina, S. (2022). Pelayanan Prima pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (RST) Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(2), 57–66. <https://doi.org/10.55850/symbol.v1i2.13>
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2022). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i1.1262>
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111–117. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>

