DAFTAR PUSTAKA

Bayu, Langlang Kartika. 2015. Tinjauan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pasien Gawat Darurat yang Dirujuk di RSU Jati Husada Karanganyar.

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Ekotama, Suryono. 2011. Cara Gampang Bikin *Standard Operating Procedure* Agar Roda Usaha Lebih Tertata, Yogyakarta. Media Pressindo

Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta. Liberty

Handayaningrat, Soewarno. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV.Haji Masagung.

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta. Gava Media

Kurniawan, Agung. 2011. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan. Yogyakarta

Laili, Tahura. 2019. Efektivitas Penerapan *Standart Operasional Prosedur* Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin di RSUD Lubuk Pakam

Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT Bumi Aksara. Jakarta.

Moleong, Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Permenkes Nomor. 340/ Menkes/ per / III /2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010.

Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. 2005. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Siagian, Sondang P. 2008. Filsafat Administrasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Silalahi, Ulbert, 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung. Sinar Baru Algensindo

Sinambela, L. P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi; Mixed Methods. Alfabeta. Bandung.

Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP). Jakarta. Maistas Publishing

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Bayu Media Publishing. Malang.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik