

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Barata, Atep Adya. 2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima, cetakan ketiga, Jakarta:

Penerbit Elex Media Komputindo.

Bird, Sheila M 2004. *Pemantauan Kinerja Di Pelayanan Publik*

Depdikbut. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua Balai Pustaka.Jakarta.

Dhewanto, Wawan. 2014. Manajemen Inovasi peluang Sukses Menghadapi Perubahan.Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan. Pedoman Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI,2021

Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik :Peduli, Inklusi , dan Kolaboratif. Yogyakarta.

Husein, Umar. 2004. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta:

PT Raja Grafindo Persada.

Irianto, Agus. 2004. Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya, Jakarta: Kencana.

Koeswadji, Hermein Hadiati.2002. hukum untuk perumahsakitan, Bandung: citra aditya bakti.

Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja sektor Publik, Edisi. Kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.

Milles dan Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moleong, Lexy J. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyasa E. 2009. Analisis, Validitas, Reliabilitas dan Interpretasi Hasil Tes, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nurdin, Ali Nurdin 2019. Social Distancing, Physical Distancing Menghilangkan Tradisi Komunikasi Umat, Surabaya:Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah

Osborne P. Stephen & Brown, Kerry. 2005. Managing Change and Inovation In

Public Service Organization. New York: Routledge

P.J.J Sipayung (Editor). 1989. Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara, Jakarta: CV. Sri Rahayu.

Purwanto, Agus, dkk. 2020. Studi Eksplorasi Dampak Pandemi COVID 19 terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar, Indonesia: Universitas Pelita Harapan.

Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sabarguna, Boy. 2008. Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit, Jakarta: CV.Sagung Seto.

Savas, E.S. 1987. Privatization: The Key to Better Government. New Jersey: Chatam House Publisher.

Sayekti, Lina. 2020. Dalam Menghadapi Pandemi: Memastikan Keselamatan dan Kesehatan di Tempat kerja.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D), Bandung: Pt Alfabeta.

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

**Internet:**

<http://id.scribd.com/document/455579583/MATERI-GAMBARAN-UMUM-RUMAH-SAKIT-doc>

Wikipedia, [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi\\_Covid-19\\_di\\_Indonesia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19_di_Indonesia)  
Pandemi covid-19 di Indonesia:, (diakses pada 25 Desember 2021, Pukul 12.02).

**Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Dokumentasi:**

Kantor Kementerian Agama, Surat Himbauan, (Ponorogo, 9 April, 2020)

**Jurnal:**

Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan*

*Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir kota Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume. 1, Nomor. 1.*

### **Skripsi**

Ika N. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Rumah sakit Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Prodi Ilmu Pemerintahan. Universitas Baturaja: Baturaja.

Kurniasari, Rika Devi. 2018. *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing. Skripsi* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Netri U. 2022. *Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) ( studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Prodi Ilmu Pemerintahan. Universitas Baturaja: Baturaja.