

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. A., Wahyudin, W., Fitriani, R., & Astuti, F. (2022). Pengendalian Kualitas Produk Roti dengan Metode Seven Tools di UMKM Anni Bakery and Cake. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 21(1), 52-63.
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Hadi, A. (2021). *Penelitian kualitatif studi fenomenologi, case study, grounded theory, etnografi, biografi*. CV. Pena Persada.
- Harnin, I. S., & Damri, D. (2022). Kepedulian sosial masyarakat terhadap anak berkebutuhan khusus kategori c (tunagrahita). *Jurnal Basicedu*, 6(2), 1782-1791.
- Helmi, N. (2021). *Pengaruh Brand Image Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Asuransi Syariah (Studi Pada PT. Asuransi Takaful Cabang Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Jelahut, F. E. (2022). *Aneka teori dan jenis penelitian kualitatif*. Jakarta: Media Utama.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan*. Bandung: Unpad Press.
- Nasrawati, N., Qadrianti, L., Ningsih, D. A., & Islamiah, N. (2022, May). Penguatan Literasi Digital melalui Hybrid Learning di Prodi PGMI. In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIM Sinjai* (Vol. 1, pp. 27-37).
- Nia, A., & Astuti, A. S. (2024). Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (Etle) Di Kantor Direktorat Lalu Lintas Kota Palu. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 1(3), 53-64.
- Nilasari, Y. (2020). Analisis penerapan pengelolaan risiko operasional dalam mewujudkan good university governance (studi kasus pada unu cirebon). *Jendela Aswaja*, 1(01), 58-71.
- Nuryana, A., Pawito, P., & Utari, P. (2019). Pengantar metode penelitian kepada suatu pengertian yang mendalam mengenai konsep fenomenologi. *Ensains Journal*, 2(1), 19-24.
- Prayogi, A. (2021). Pendekatan kualitatif dalam ilmu sejarah: Sebuah telaah konseptual. *Historia Madania: Jurnal Ilmu Sejarah*, 5(2), 240-254.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis kualitas layanan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mandiri di instalasi rawat jalan Rumah Sakit

Umum Daerah (RSUD) Sekayu tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74-82.

Salsabila, A. N. (2024). Strategi Manajemen Komunikasi Rare Dalam Program Fish Forever Terhadap Isu Kesejahteraan Nelayan Di Indonesia. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial dan Ilmu Politik*, 1(3), 155-167.

Samsuddin, S., & Mardhiah, D. (2022). Adaptasi Kebiasaan Baru (New Normal) Pelaksanaan Protokol Kesehatan (3M) Pada Mahasiswa FIS UNP Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi Dan Pendidikan*, 5(1), 104-115.

Saputra, A. A. (2024). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Kasomalang Kabupaten Subang* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.

Simangunsong, A. U., & Fitriani, A. D. (2022). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 27-37.

Siraj, S. P. (2022). *Profesi pendidikan: tinjauan teoritik manajemen pengembangan profesionalisme guru*. PT Kimhsafi Alung Cipta.

Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244-253.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.

Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13-23.

Syahroni, M., & Firmadani, F. (2022). Pengembangan Modul Mata Kuliah Profesi Kependidikan berbasis Case Study. *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran: JPPP*, 3(3), 235-247.

Syarefa, A., Bakhitah, L. R., & Septiana, S. (2024). Penanggulangan dampak negatif media sosial dalam prespektif kearifan lokal pi'il pesenggiri. *Adaptasi: Jurnal Sosial Humaniora Dan Keagamaan*, 1(1), 67-87.

Widyaningrum, W., Utomo, S. T., & Azizah, A. S. (2022). Implementasi pendidikan karakter religius remaja melalui kegiatan rutin pembacaan kitab maulid diba'di desa

dangkal kecamatan parakan kabupaten temanggung. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sains Islam Interdisipliner*, 84-94.

Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *Metode Penelitian Bagi Pemula*. Penerbit Widina.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2019). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48.