

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2014, *“Manajemen Pelayanan Publik”*, CV Andi Offset, Yogyakarta
- A. Parasuraman, 2014, *“The Behavioral Consequenses of Service Quality”*. Prentice Hall, New Jersey.
- Achmad, Mansyur, 2014, *“Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik”*, Rangkang Education, Yogyakarta.
- Ahmad Ainur Rohman, 2015, *“Reformasi Pelayanan Publik”*, Program Sekolah Demokrasi, Malang.
- Albrow, Martin, 2014, *“Birokrasi (Terjemahan)”*, PT. Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *“Pengantar Metode Penelitian Hukum”*, Rajawali Pers, Mataram.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2018, *“Analisis Terhadap Pelaksanaan Layanan Kesehatan Bagi Tahanan, Narapidana, Dan Anak Didik Pemasarakatan”*, Balitbangkumham Press, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2015, *“Metodologi Penelitian Hukum”*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Budiono dan Pertami, 2015, *“Konsep Dasar Keperawatan”*, Bumi Medika, Jakarta.
- Davidson Marcel, 2014, *“Service Quality in Concept and Theory”*, American Press, USA.
- Dewa, Muh. Jufri, 2014, *“Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik”*, Unhalu Press, Kendari.
- Didin Sudirman, 2014, *“Reposisi dan Revitalisasi Pemasarakatan Dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia, Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia”*, CV. Alindra Dunia Perkasa, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum Dan HAM R.I, 2015, *“Standar Pelayanan Dasar Perawatan Kesehatan Di LAPAS, RUTAN, BAPAS, LPKA dan LPAS”*, Jakarta.

- Fandy Tjiptono dan Diana, 2015, "*Service, Quality dan Satisfaction*", Andi Offset, Yogyakarta.
- H.B. Sutopo, 2015, "*Pengantar Penelitian Kualitatif*", UNS Press, Surakarta.
- Hidayati, 2016, "*Diagnosis Keperawatan : Diagnosis NANDA-I*," Intervensi NIC, Hasil NOC, Edisi 10. Jakarta.
- Indra D, Wulandari Y., 2013, "*Prinsip-prinsip Dasar Ahli Gizi*", Dunia Cerdas, Jakarta Timur.
- Joko Widodo, 2014, "*Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*", PT. Insan Cendekia, Surabaya.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2014, "*Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019*" Buku I Agenda Pembangunan Nasional, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2014, "*Reformasi Pelayanan Publik*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Moh. Nazir, 2013, "*Metode Penelitian*", Ghalia Indonesia, Bogor.
- Moleong, L. J., 2017, "*Metode Penelitian Kualitatif*", PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulia, Ricki M., 2015, "*Kesehatan Lingkungan*", Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nasution, 2017. "*Metode Research Penelitian Ilmiah*", PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2014, "*Penelitian Hukum*", Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Philips Alston, 2018, "*Hukum Hak Asasi Manusia*", Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia (PUSHAM UII), Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2014, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Salemba Empat, Jakarta.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, "*Penelitian Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2014, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*", Raja Grafindo, Jakarta.

Tarwoto dan Wartonah, 2014, "*Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan*", Salemba Medik, Jakarta.

Wulandari, 2016, "*Buku Ajar Keperawatan Anak*", Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2014, "*Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*", McGraw-Hill, Singapore.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan

Peraturan Pemerintah Nomor: 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasarakatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan.

### **Jurnal**

Andini Risti Sari, 2013, "*Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi,*" Laporan Hasil Karya Tulis Ilmiah. Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Universitas Diponegoro, Semarang,

Astuti, Sri Juni Woro, dan Supriyanto, 2013. "*Revitalisasi Sistem Responsibilitas dan Akuntabilitas Birokrasi*". *JIANMAP (Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Publik)*. Volume 1 Nomor 2, Juli 2013, Indonesian Association for Public Administration.

Deriansyah; Ardiansya; Bagio Kadaryanto, 2012. "*Implementasi Persamaan Hak Narapidana Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Lembaga Pemasarakatan Provinsi Riau*". *Jurnal Ilmu Hukum* 5(1) Universitas Lancang Kuning, Riau.

H.A Djaja, Saefullah 2016, "*Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik (Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi)*", *Jurnal FISIP, UNPAD*.

Haryono dan Wahyu Eko Pujianto, 2013, "*Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan*", *JKMP, ISSN. 2338-445X, Vol. 1, No. 1, Maret 2018*.

Ihsanuddin, 2014, “*Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*”, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, Vol. 1 No. 2, 2014.

Ismail Mohamad, 2014, “*Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*”. Makalah. Disampaikan dalam Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada Pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, yang diselenggarakan oleh Unit KORPRI POLRI Pusat, pada tanggal 23 Oktober 2014. Jakarta.

Mahsyar, Abdul, 2013. “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik”. Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 1 No. 2, Oktober 2013. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar.

Parasuraman, “*E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*,” Journal of Service Research, Volume 7 No.3 Februari, 2014.

Rahmatullah, Ni Putu Rai Yuliantini, Dewa Gede Sudika Mangku. “*Penerapan Pasal 9 Huruf (D) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 Terkait Hak Pelayanan Kesehatan Dan Makanan Yang Layak Di Lapas Kelas II B Singaraja*”, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 3 Nomor 2, April 2023.

### **Internet**

Erasmus A.T. Napitupulu, 2020, “*Over Kapasitas Lapas Dan Rutan: Jumlah Penghuni Dan Masalah Utama*”, <http://www.hukumpedia.com>, Diakses Tanggal 2 Juli 2023, Jam 20.15 WIB.

Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Bidang Kesehatan dan Perawatan Pada Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara di Jajaran Kementerian Hukum dan HAM R.I. Kantor Wilayah Banten, <http://divpasbanten.blogspot.com/2013/02/laporan-monev-kesehatan-perawatan-1.html>, diakses 12 Januari 2015

Yankes, “*Deskripsi Publik, Pelayanan*,” <https://eprints.uny.ac.id/18662/4/4>. diakses 13 Oktober 2023.