

DAFTAR REFERENSI

BUKU:

- Arikunto S. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta
- Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. (2012). Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskemas. Departemen Kesehatan RI. Jakarta
- Eka Putri A. (2014). Paham BPJS Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Friedrich-Ebert-Stiftung. Jakarta
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta
- J.R. Raco. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya. Grasindo. Jakarta
- Maulidiah S. (2014). Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Cv Indra Prahasta. Bandung
- Mariana Dede, dkk. (2007). Perbandingan Pemerintahan. Universitas Terbuka. Jakarta
- Nurdin Ismail. (2019). Kualitas Pleyanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendikia. Surabaya
- Poltak Lijan S. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Syahrum dan Salim. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. Citapustaka Media. Bandung
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung

Trihono. (2002). ARRIME Pedoman Manajemen Puskesmas. Proyek Kesehatan Keluarga dan Gizi Departemen Kesehatan. Jakarta

Wahyu A. Dorothea. (2020). Manajemen Kualitas. Universitas Terbuka. Banten

JURNAL:

- Alfina Laily. (2016). Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI). Medan
- Andara R. Suchi. (2018). Permanaan Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian Di BPKP Provinsi Sumatera Selatan. Palembang
- Andreas A.G, Sunard (2016). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt gesit nusa tangguh. Jurnal ilmiah manajemen bisnis, vol. 16, no. 1
- Gea Mahrunnisa. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). Medan
- Irmawati Sri, dkk. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara . Jurnal Katalogis.
- Tatham et. al.,(1998). Analisis Diskriminan. Jurnal Unsyiah.
- Kolin, s. (2014). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. eJurnal Ilmu Pemerintahan.
- Maryati Sri. (2020). Perbandingan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Bengkulu
- Muliana Yulenda. (2019), Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Pasien BPJS Dan Non-BPJS Berdasarkan Metode Servqual Di RSUD Kota Dumai.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journ*
- Ratna Ekasari, d. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan *Metode Servqual*. Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam.
- Resti Mela A.S. (2019). Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI Dan Non-PBI Di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Public health science
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi

Try Wahyuni Wilda. (2015). Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit DR. Pirngadi Dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015. Medan.

UNDANG-UNDANG:

Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan

Permenpan No. 15 Tahun 2014 Standar Pelayanan Publik

<https://ulasan.co/teruk-perawat-puskemas-batu-10-suruh-warga-pulang-saat-ingin-berobat/> (Diakses 11 Januari 2022)

<https://lintaskepri.com/pelayanan-puskesmas-batu-10-lambat.html> (Diakses 11 Januari 2022)