

## DAFTAR REFRENSI

### BUKU-BUKU :

- Abidin, Yusuf Zainal. 2016. Komunikasi Pemerintahan : Filosofi, Konsep dan Aplikasi. Bandung : Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Rajawali Pers. Jakarta.
- Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi. Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, dan UNICEF. 2020. *Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rasyid, Ryaas, 2000. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta. Yarif Watampone
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Publik Relations & Media komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance, Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama
- Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Sumedang: Alqoprint

Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

#### **JURNAL :**

Ayu (2019) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas*. JublikA, Jurnal S-1 Administrasi Publik <http://jurmafis.untan.ac.id>; <http://jurnal.fisipuntan>

Desy Ramadhani Harahap, Tri Niswati Utami (2021) *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai*. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Volume 12 Nomor 2, April 2021 p-ISSN 2086-3098 e-ISSN 2502-7778

Dewi Mustika, Kurnia Sari (2019) *Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018*. *Jurnal ARSI/Juni 2019*

Hery Margono, Mursida Kusuma Wardani (2018) *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Vol 15, No 1 (2018)

Joko Susanto (2019) *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019

Nikita Debora Tombiling, Patar Rumapea, dan Martha Ogotan. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4. No. 49

Nova Listiana (2018) *Analisis Penyebab Rendahnya Kinerja Organisasi Di Puskesmas Candilama Kota Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Volume 6, Nomor 1, Januari 2018 (ISSN: 2356-3346)

Priskila Raflesia Rahasia, Marthen Kimbal, Gustaf Undap (2018) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe)*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018*

Rachman Rahardian. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya*. *Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya*

- Rudi Rinaldi, 2012. Analisis kualitas pelayanan publik. Vol 2 No 1
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani (2019) Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419
- Sharifah Dhalia (2017) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Seijang Kota Tanjungpinang Tahun 2015. <http://jurnal.umrah.ac.id/>
- Widiasari (2019) Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan. Vol 22, No 1 (2019)
- Yayat Rukayat, 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017

