

DAFTAR REFERENSI

1. Buku

- Adhitya wardana, A. M. (2018). *Indikator Kesehatan, Sosial dan Angka Harapan Hidup*. Sukabumi: Budhi Mulia.
- Anita Betri. Dkk. (2019). *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*, Yogyakarta : Cv Budi Utama.
- Budhiarta, Iwan dan Muttaqin. (2019). *Pengukuran Kualitas Peelayanan Kesehatan*. Jawa Timur : Qiara Media
- Carsel HR, Syamsunie. (2018). *Metodologi penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka
- Dumilah Ayuningtyas M. (2018). *Analisis Kebijakan Kesehatan : Prinsip dan Aplikasi*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. CV Budi Utama
- Hardiyansah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi : Cetakan ketiga puluh delapan, PT. Remaja Rosda Karya. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, (2018).
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. Fourth Edi. SAGE Publication. Ltd.
- Nugraheni Hermien. Dkk. (2018). *Kesehatan Masyarakat Dalam Determinal Sosial Budaya*, Yogyakarta Cv Budi Utama.
- Pohan, I. (2019) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. (P. Widyastuti, Ed.). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Riyadi Machli (2018). *Teori Iknebook Dalam Mediasi Malapraktik Medik*, Jakarta, Prenadamedia Group.
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenamedia Group.

Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*, Edisi Kedua. Jakarta: Indeks.

Kurniawan, Deby. (2022). *sistem pelayanan kesehatan masyarakat*, Yogyakarta : Cv Mine.

2. Jurnal Ilmiah

Abdussamad, J. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>

Azhar, B. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Puskesmas Lempake Kota Samarinda*. ADMINISTRASI PUBLIK, 1(1). <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/975207>

Chisillia, E., & Muazansyah, I. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara*. JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4(2), 1008–1021.

Dewi Maharani. (2019). *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka*. Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(2), 101–110.

Endeshaw, B. (2020). *Healthcare service quality-measurement models: a review*. Journal of Health Research, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>

Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., & Madzík, P. (2019). *The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services*. International Journal of Productivity and Performance Management, 69(4), 666–684. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2019-0018>

- Hariyoko, Jehaut, and Susiantoro (2021). *Upaya Menerapkan Standar Pelayanan Minimal Di Bidang Kesehatan Pada Indikator Pelayanan Kesehatan Hipertensi Di Puskesmas Kota Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Vol.1 No.1.
- Hernikawati, D. (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di Pjkkd Batan*. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 22(1), 29. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220103>
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>
- Kurniawansyah S. I., Sopyan I. (2018) *Upaya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat melalui pelatihan kader kesehatan tentang deteksi dini tuberkulosis paru di Desa Jayamukti dan Desa Cigadong Kecamatan Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya*. *J Apl Ipteks untuk Masy.* (2018);7(4):265–8.
- Lukman Arif. (2019). *Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan Dan Pencegahan Penyakit Paru Di Pamekasan*. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 78–90.
- PUTRIANA and Maulina (2020). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yusuf, M., & Banga, W. (2019). *Identifikasi Kemampuan Kerja Aparat Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Abeli Kota Kendari)*. *Journal Publicuho*, 2(1), 38. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i1.5990>
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe)*. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).

Umardiono, A., Andriati, A., & Haryono, N. (2019). *Peningkatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Untuk Penanggulangan Penyakit Tropis Demam Berdarah Dengue*. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 60–67. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5905>

Sendhe Siregar, N., Nazaki, N., & Winarti, N. 2023. Pemberdayaan Industri Kecil Menengah Pangan di Kelurahan Air Raja, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang. *Social Issues Quarterly*, 1(4), 868–884. Retrieved from <https://ejournal.umrah.ac.id/index.php/siq/article/view/119>

3. Dokumen

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik* .

Undang-Undang Nomor 75 Tahun 2014 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2004 *Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas*.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 *Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 *tentang Puskesmas*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 *Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.