

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2012). *Dasar-dasar Kebijakan Publik Bandung*: Alfabeta.
- _____ (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik Bandung*: Alfabeta.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sianipar, J.P.G. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Saryono (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Bogdan dan Taylor, (2010) J. Moleong, Lexy. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Kasiran, Moh, (2013), *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman. Dan Penguasaan Metodologi Penelitian Malang*: UIN Malang Press, cet I. Majid Abdul
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/ MENKES/ SL/II/2004
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Inu Kencana Syafiie. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*; Jakarta, Rineke Cipta,
- Wasistiono, S. (2003). *Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. (1996). *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.

- Tjiptono, Fandy. (1995). *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 1st edn. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Pohan, I. (2004). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Atik Alamanshur, M. D. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik: Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Indrajit, E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kurniaawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, P. (2012). *Seri Ilmu Pemerintahan Pelayanan Public Dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Nawawi, H. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Jakarta: Gadjah Mada Press.
- Anzwar, Azrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi Achmad dan Badu Achmad. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- PERMENKES RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008
- PERMENKES RI Nomor 43/MENKES/PER/2019
- PERGUB No. 143 Tahun 2018
- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2006 Tentang Kesehatan
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

- Irmawati Sri, Sultan dan Nurhannis. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal Katalogis. Vol. 5 No.1
- Khesia, Ida Hayu Dwimawanti. (2017). Jurnal. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan tembalang Kota Semarang*
- Mawarti Fitri, Fauziah Nuraini dan M. Husni Thamrin. *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Kota Pangkal Pinang Tahun*. (2011). Jurnal Kedokteran dan Kesehatan. Vol.3 No.1
- Nopianto Dwi. (2015). *Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Penajam Paser Utara*. e-Journal Ilmu Pemerintahan

