

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Eugene Mc Kenne, Nie Beech. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Harbani, Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler p. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masram, Mu'ah. 2017. *Manajaemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mondy, Noe. 2005. *Human Resource Management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mitchell, T. R. 1978. *People I n Organization; Under Standing Their Behaviors*. New York: Me Grow-Hill.
- Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan. Edisi Ke Tiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Robbins, Stephen P. 1996. Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia. Cetakan Kedua. Jakarta: Prenhalindo.
- Siagian, Sondang P. 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Reformasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- White, Molson Walter. 2000. Kepuasan Pasien. Edisi Ke Empat. Jakarta: EGC. Gerson.

### **Jurnal**

- Darmawanto, Ariyanto M. 2020. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Muara Bungo. Jurnal Rekaman. Volume 4 (1). Halaman 92-102.
- Imam Tresno, Nurul Badriyah, Muhammad Umbu, Iskandar. 2020. Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Jurnal Sains Sosio Huaniora. Volume 4 (2). Halaman 937- 941.

M Arifki Zainaro, Muhammad Nurhidayat. 2020. Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik. Jurnal Kesehatan*. Volume 14 (2). Halaman 187-194.

Noberta Feri, Noora Fithriana. 2019. Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. Volume 8 (2). Halaman 152-159.

Rully Suwartingsih. 2018. Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 3 Nomor 2. September 2018.

#### **Undang – Undang**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Web**

TangerangUpdate.com. (2022). Di diagnosa Sakit Paru-Paru, Batita Ini Justru Diduga Ditolak Oleh Puskesmas Jurang Mangu Timur. Diakses pada 8 September 2022, dari <https://tangerangupdate.com/didiagnosa-sakit-paru-paru-bayi-ini-justru-diduga-ditolak-oleh-puskesmas-jurang-manggu-timur/>

TangerangUpdate.com. (2022). Datangi Batita Yang Diduga Di Tolak Puskesmas, Kapus Jurang Mangu Timur: Mohon Maaf, Semoga Tidak Ada Kejadian SerupaLagi. Diakses pada 8 September 2022, dari <https://tangerangupdate.com/datangi-batita-yang-diduga-di-tolak-puskesmas-kapus-jurang-manggu-timur-mohon-maaf-semoga-tidak-ada-kejadian-serupa-lagi/>