

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Atik, W. S. (2013). *Ratminto Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, A. (2017). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunawan. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B & Novela, V. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*.
- Harbani, P. (2011). *Teori Administrasi Publik cetakan ke tiga*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018). *Public Service Quality Improvement Strategies*. *Journal of Public Service*, 10(3), 112-125.
- Haryatmoko. (2015). *Pelayanan Publik di Indonesia*. Kreasi Wacana, Jakarta.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta : Indeks
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2016). *Service marketing communications*. Singapore: World Scientific Book Chapters, 210-264.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing*. Singapore: World Scientific Publishing Co.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung : CV Indah Prahasta
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Podungge. (2010). *Pengertian Pelayanan Kesehatan*. Malang: CV TransMedia Pustaka.

- Sellang, K., Jamaluddin, D. H., & Ahmad Mustanir (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriyanti. (2016). Defenisi Pelayanan Kesehatan Menurut UU Nomor 36 Tahun 2009. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4. Penerbit Andi.
- Triayanti. (2015). Puskesmas: Pusat Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Winarsih, A.S. (2013). Pelayanan Publik. Simpul Media, Semarang.
- Vidiati, C., Ramdan, A. M., Martoyo, A., Supriyadi, A., Susanti, L., Siwiyanti, L., ... & Hikmawati, E. (2023). *MANAJEMEN USAHA JASA*. Penerbit Widina.

Jurnal:

- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136-146.
- Andriani, S., & Sunarto. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 71-79.
- Anggun Pamungkas, S. (2010). Perancangan Graphic Diary Penderita Lupus (Doctoral dissertation, Institut Seni Indonesia Yogyakarta).
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65-72.

- Pohan, R. F. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas PaI IV Pijorkoling Padangsidempuan (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan).
- Bella Berliana. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas di Pelayanan Kesehatan Tradisional ditinjau dari Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Wawasan Hukum*. Vol.32 . No. 1
- Bibu, O. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 1-10.
- Dharma, A. A. S. (2022). New Public Service Sebagai Paradigma Administrasi Publik Pengawasan Obat dan Makanan. *Eruditio: Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 3(1), 29-37.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115-129.
- Hardiansyah, G. (2011). The potency of Intensive Sylviculture System (TPTII) to support reduced emissions from Deforestation and Forest Degradation (REDD)(a case study in concession of PT. Sari Bumi Kusuma in Central Kalimantan).
- Haryatmoko, J. (2015). Kondisi Ideologis dan Derajat Keteramalan. *DISKURSUS-JURNAL FILSAFAT DAN TEOLOGI STF DRIYARKARA*, 14(2), 153-192.
- Mahmudi, A. (2016). Pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Maulidiah. (2014). Understanding Public Services: A Comprehensive Overview. *Journal of Public Administration Studies*, 18(1), 45-60.
- Memon, S., Shaikh, S., & Shaikh, M. A. (2018). Clinic services at a secondary care hospital of Hyderabad, Sindh. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 34(2), 457-461.
- Mutiara, I. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40-49.
- Octavianus, I. (2021). Darmawan, I. P. A., Arifudin, O., Renaldi, R., Rianita, N. M., Octavianus, S., Candra, L., ... & Kusumastuti, D. (2021). Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan" Model, Teknik Dan Impementasi".

- Panambunan, I. O. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado.
- Rajibi, R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Rianti S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Ilmu Administrasi Negara. Vol 15. No 3
- Rohmatin, A. N., & Dwimawanti, I. H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Imb Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 137-152.
- Rohman, A., et al. (2016). Kepuasan Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 98–106.
- Selvi Rianti. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Medan Kota. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(1), 42–51.
- Widodo, T. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul Kota Metro. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 16(1), 45-52.

Website:

- Badan Pusat Statistik. (2019). Kabupaten Lebak dalam Angka 2019. <https://lebakkab.bps.go.id/publication/2019/08/16/4d2bf2a0481ab88bffa1408/kabupaten-lebak-dalam-angka-2019.html>. Diakses 11 Maret 2024.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak. <https://dinkes.lebakkab.co.id/>. Diakses 10 Maret 2024.
- Kabar6.com (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak Naik Jadi 82,05. <https://kabar6.com/indeks-kepuasan-masyarakat-kabupaten-lebak-naik-jadi-8205/>. Diakses 04 Maret 2024.
- Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Warungnung Banten. (2024). Survei Mutu Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Warungnung Tahun 2023. <https://yankes.kemkes.go.id/>. Diakses 11 Maret 2024.
- World Health Organization. (2020). Kesehatan. <https://www.who.int/>. Diakses 08 Maret 2024.

Dokumen:

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Nomor 24 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan,

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 20 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 Tahun 2013 tentang Klasifikasi Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.