

DAFTAR PUSAKA

- Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bappenas, 2009. “ *Peningkatan akses masyarakat terhadap kesehatan yang berkualitas* ”. Jakarta : Bappenas
- Berwick, N.L. 1983. *Guidelines For The Analysis Of Biophysical Impacts To Tropical Coastal Marine Resources*. Bombay, India.
- Handoko, T . Hani . 2012 . *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. BPF . Yogyakarta.
- Hardiansyah . 2011. “ *Kualitas Pelayanan Publik* “ , Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malaya S . P . 2010 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Ibrahim, A., 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: *Mandar Maju*.
- Lan., 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta : LAN
- Malterud, K 2001 . “ *The arti and sicence of clinical knowledge* “ : *Evidence beyond measures and numbers. The Lancet*. 358:397-400.
- McKevitt, D., 1999. *Managing core public services*. Blackwell Publishers.
- Nawawi, 2011 , *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif* Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Parasuraman, Valarie A.Zethmal , And Leonard L. Berry, SERVQUAL : “ *A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality* “ *Journal Of Retailing* Volume 64 Number 1 Spring 1998, pp. 12-40.
- Rasyid, M.R., 2000. *Makna Pemerintah: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya.
- Safroni, M. Ladzi. 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang ; Aditya Media Publishing

- Saryono, 2010. “ *Metode Penelitian Kualitatif* “ , PT. Alfabeta, Bandung.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyanti., 1990. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta. Nahan diklat SPAMA LAN.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2013 . *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung : ALFABETA)
- Tjiptono, F., 1997 . *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta Penerbit Andi.
- Zauhar, Susilo . 2005 . “ *Administrasi Pelayanan Publik* “ . Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, V. A., Parasuraman A. & Berry, L.L., 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

JURNAL :

- Selvi Rianti, Zaili Rusli, and Febri Yuliani. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 17.2: 412-419.

UNDANG- UNDANG :

Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan