

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: IDI.
- Budiarto. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Ernani, H. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern, Vol 6, No 2*.
- Gobel, Y, Wahidin & Mutaqqin. (2018). Health Service Quality In Accident And Emergency Department Regional Public Hospital Makassar City. *Jurnal Administrasi Negara*, 177-188.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munispa, S, Amri, C & Rahmawati. (2017). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 101-111.

- Napitupulu, P. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni Bandung.
- Panambunan, I. O. (2015). Octavianus, Ican PanambKualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado. *Jurnal Ilmu Politik*.
- Pasolong, H. (Teori Administrasi Publik. Bandung). 2014. Bandung: CV Alfabeta.
- Prana, M. M. (2013). Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Universitas Airlangga*, 173-185.
- Prana, M. M. (2013). Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Majemen Publik*, 173.
- Santoso, P. (2009). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Revika Aditama.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpass Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 188-197.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surahmawati. (2015). Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pengguna Asuransi Kesehatan). *Public Health Science Journal*, 26-40.
- Tangkilisan. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Terry, G. (2011). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara (Isu-Isu Kontemporer)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang-Undang :

- Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Peraturan Walikota Semarang Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 133 Tahun 2016 Tentang Tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas.

Sumber Lain :

Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Puskesmas Genuk Kota Semarang.

<https://sipp.menpan.go.id>

<https://puskesmasgenuk.wordpress.com/tentang-puskesmas/>