

Daftar Pustaka

- Adi, R. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Agung Aditya Arnaya, I. W. (2021). TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENGWI I. *Jurnal Medika Udayana*, 82-88.
- Ahmad Mustanir, M. R. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Albarq, A. N. (2014). Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists' Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study. *International Business Research*, 14-22.
- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Amirul Mustofa, S. R. (2019). *ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Anderson Barbosa Lacerda, A. S. (2021). Basic Health Units services quality assessment through Kano and SERVQUAL models. *Benchmarking: An International Journal*, 2858-2880.
- Andy Fefta Wijaya, O. R. (2014). *Manajemen Publik Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Nera*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anshari, Z. (2023). *Pelayanan Kesehatan Primer*. Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Ari Melo Mariano, E. K. (2022). The HEALTHQUAL model: Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District, Brazil. *Science Direct*, 1106-1112.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Biyanda Eninurkhatun, A. S. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 33-42.

- Enock Mintah Ampaw, J. C.-B. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Emerald*, 3047-3068.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 1-11.
- Fhirman Ramadhan, D. M. (2021). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS IBUN. *Jurnal Administrasi Negara*, 58-63.
- Fhirman Ramadhan, D. M. (2021). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS IBUN KABUPATEN BANDUNG. (JANE) *Jurnal Administrasi Negara*, 58-63.
- Hajar, S. (2021). *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan*. Medan: UMSU PRESS.
- Hamzah, M. (2022, September 20). *Masyarakat Keluhkan Pelayanan Kesehatan, Dewan Pertanyakan Pengawasan dan Pembinaan Dinkes Kota Bekasi*. Retrieved Oktober 19, 2023, from bekasikinian: <https://www.bekasikinian.com/kota-bekasi/pr-3384827852/masyarakat-keluhkan-pelayanan-kesehatan-dewan-pertanyakan-pengawasan-dan-pembinaan-dinkes-kota-bekasi>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartati. (2022, November 24). *4 Puskesmas di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi Jawa Barat yang Melayani Vaksin, Berikut Alamat Nomor Telepon*. Retrieved Oktober 20, 2023, from cilacapupdate: <https://cilacap.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-2395884290/4-puskesmas-di-kecamatan-pondok-gede-kota-bekasi-jawa-barat-yang-melayani-vaksin-berikut-alamat-nomor-telepon>
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Juharni. (2015). *PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI NEGARA*. Makassar: CV Sah Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Khesia, I. H. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 1-12.

- Mandasari, L. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) TANJUNG RAJA KABUPATEN OGAN ILIR. *Jurnal Syntax Transformation*, 24-29.
- Maya Dewi Hanggraningrum, T. H. (2017). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON OUTPATIENT SATISFACTION OF DR. SOEGIRI GENERAL HOSPITAL LAMONGAN. *Journal of Applied Management*, 643-650.
- Moenir, H. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, D. R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pras, H. (2023, Agustus 26). *Gaji Pegawai Puskesmas dan Tugasnya 2023*. Retrieved Oktober 19, 2023, from dinas pajak: <https://dinas pajak.com/gaji-pegawai-puskesmas.html>
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: SAH MEDIA.
- S. Aminah, R. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sanah, N. (2017). PELAKSANAAN FUNGSI PUSKESMAS (PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN LONG KALI KABUPATEN PASER. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 305-314.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukidjo. (2002). RESENSI BUKU MEWIRAUSAHAKAN BIROKRASI : Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik. *Cakrawala Pendidikan*, 266-272.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Suwitri, S. (2004). PELAYANAN PUBLIK DAN KEBIJAKAN OTONOMI DAERAH DI INDONESIA. "Dialogue" *JIAKP*, 76-85.

- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, M. (2008). *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK KONTEMPORER*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Todd P Lewis, M. M. (2023). Health service quality in 2929 facilities in six low-income and middle-income countries: a positive deviance analysis. *Science Direct*, 862-870.
- Wahit Iqbal Mubarak, N. C. (2009). *Ilmu keperawatan komunitas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-147.
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Zauhar, S. (2001). Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, -.