

DAFTAR PUSTAKA

- ayojakarta.com. (2020, Januari 30). *Rumah Cinta untuk TBC dan Kusta di Duren Sawit, Diharapkan Jadi yang Terbaik di Jakarta*. Retrieved Januari 31, 2025, from [www.ayojakarta.com](https://www.ayojakarta.com/jakarta-timur/pr-76743910/Rumah-Cinta-untuk-TBC-dan-Kusta-di-Duren-Sawit-Diharapkan-Jadi-yang-Terbaik-di-Jakarta): <https://www.ayojakarta.com/jakarta-timur/pr-76743910/Rumah-Cinta-untuk-TBC-dan-Kusta-di-Duren-Sawit-Diharapkan-Jadi-yang-Terbaik-di-Jakarta>
- Beritajakarta.id. (2024, April 16). *Puskesmas Duren Sawit Layani 300 Pasien Tiap Hari Selama Libur Lebaran*. Retrieved Januari 31, 2025, from [Beritajakarta.id](https://m.beritajakarta.id/read/136347/puskesmas-duren-sawit-layani-300-pasien-tiap-hari-selama-libur-lebaran): <https://m.beritajakarta.id/read/136347/puskesmas-duren-sawit-layani-300-pasien-tiap-hari-selama-libur-lebaran>
- BPS, K. J. (2021). *Duren Sawit Dalam Angka 2021*. (S. Arbani, & F. S.Kom., Eds.) Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia: BPS Jakarta Timur.
- BPS, K. J. (2022). *Duren Sawit Dalam Angka 2022*. (S. Arbani, Ed.) Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia: BPS Jakarta Timur.
- BPS, K. J. (2023). *Duren Sawit Dalam Angka 2023*. (S. S. Nuraliyah, Ed.) Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia: BPS Kota Jakarta Timur.
- BPS, K. J. (2024). *Duren Sawit Dalam Angka 2024*. (H. Ragil, Ed.) Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia: BPS Kota Jakarta Timur.
- BPS, K. J. (2024). *Kota Jakarta Timur Dalam Angka 2024*. (S. K. Fitriyani, Ed.) Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia: BPS Kota Jakarta Timur.
- BPS, P. D. (2022, Maret 11). *Jumlah Fasilitas Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta, 2020-2021*. Retrieved Januari 31, 2025, from [jakarta.bps.go.id](https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTI5IzI=/jumlah-fasilitas-kesehatan-di-provinsi-dki-jakarta.html): <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTI5IzI=/jumlah-fasilitas-kesehatan-di-provinsi-dki-jakarta.html>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dinkes, J. (2025, Januari 24). *Data Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Retrieved Januari 24, 2025, from [dinkes.jakarta.go.id](https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/puskesmas): <https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/puskesmas>
- Fertman, C., & Allensworth, D. (2010). *Health Promotion Programs from Theor to Practice San Fransisco: Jossey Bass*.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1987:56). *Organizations: Behavior, Structure, Processes (5th ed.)*. Plano: TX: Business Publications.
- Hamrana, A., Abdul, M., & Sudarmi. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN PARANGLOE KABUPATEN GOWA. *Journal Unismuh*, Vol 3, No. 4.
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2017). Penataan Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sampang. *Seminar IQRA*, 1(01).
- Hasibuan, M. S. (2000). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. (2008:19). *Administrasi pelayanan publik untuk publik*. Bandung: Alfabeta: 19.
- Indartuti, E. (2019). *Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Kemitraan Industri Batik Rumahan 'Batik Moch. Salam' Di Desa Ngaresrejo, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo*. 17(2), 55–66.
- Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*. Jakarta.
- Indonesia. (2009). *Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2009 tentang Sistem Kesehatan Daerah*. DKI Jakarta.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 3*. Jakarta.
- Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Indonesia. (2024). *Perpres Nomor 161 Tahun 2024 tentang Kementerian Kesehatan*. Jakarta.
- Indonesia. (Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 90). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kemenkes. (2025). *DASHBOARD PUSKESMAS*. Retrieved Januari 31, 2025, from [www.kemkes.go.id: https://www.kemkes.go.id/id/dashboard-puskesmas](https://www.kemkes.go.id/id/dashboard-puskesmas)

- Konli, S. (2014). Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 2(1), 1925-1936.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Maximianus, A. B., & Dina, D. A. (2024, September). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS NAGRAK KECAMATAN NAGRAK KABUPATEN SUKABUMI. *Mimbar Administrasi Mandiri*, Vol 20, No 2.
- megapolitan.kompas.com. (2023, Agustus 14). *Polusi Udara Buruk, Jumlah Pasien ISPA di Kecamatan Duren Sawit Meningkat*. Retrieved Januari 31, 2025, from megapolitan.kompas.com: <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/08/14/17232511/polusi-udara-buruk-jumlah-pasien-ispa-di-kecamatan-duren-sawit-meningkat>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). *Komunikasi organisasi pada dinas perijinan kota yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan*. 5(1).
- Pamudji, S. (1994: 26-27). *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan*. Jakarta: widyapraja.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Puskesmas, D. S. (2025). *Puskesmas Duren Sawit*. Retrieved Januari 31, 2025, from pkcdurensawit.com: <https://pkcdurensawit.com/>
- Puskesmas, K. D. (No. 28 Tahun 2023). Lampiran Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Duren Sawit Tentang Struktur Organisasi.
- Ratminto., & Atik, S. W. (2005:179). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Rendy, T., Sofia, P., & Effendy, S. (2018). EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN DUMOGA. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol 1, No 1.

- Rian, R., Ridianto., & Solichin. (2024, Juli). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN ILIR TALO (Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo). *Jurnal STIA Bengkulu*, Vol 10, No 2, 183–196.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009:103). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.
- rri.co.id. (2024, Juli 09). *Pasar Rebo, Kecamatan dengan Kasus DBD Tertinggi di Jaktim*. Retrieved Januari 31, 2025, from [www.rri.co.id: https://www.rri.co.id/kesehatan/813580/pasar-rebo-kecamatan-dengan-kasus-dbd-tertinggi-di-jaktim](https://www.rri.co.id/kesehatan/813580/pasar-rebo-kecamatan-dengan-kasus-dbd-tertinggi-di-jaktim)
- Sinambela. (2006:6). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitio, P. A. (2022). ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS KECAMATAN DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR. *Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*.
- Soewarno, H. S. (2000:16). *efektivitas pelayanan*. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019:95). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tando, N. M. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media.
- Wikipedia, E. B. (2024). *Duren Sawit, Jakarta Timur*. Retrieved Januari 31, 2025, from [id.wikipedia.org: https://id.wikipedia.org/wiki/Duren_Sawit,_Jakarta_Timur#:~:text=Duren%20Sawit%20adalah%20sebuah%20kecamatan,di%20bawah%20yurisdiksi%20kecamatan%20Jatinegara](https://id.wikipedia.org/wiki/Duren_Sawit,_Jakarta_Timur#:~:text=Duren%20Sawit%20adalah%20sebuah%20kecamatan,di%20bawah%20yurisdiksi%20kecamatan%20Jatinegara).
- Wikipedia, E. B. (2025). *Kota Administrasi Jakarta Timur*. Retrieved Januari 31, 2025, from [id.wikipedia.org: https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Administrasi_Jakarta_Timur](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Administrasi_Jakarta_Timur)

Yusuf, H., Yanuarius, D. J., & Adi, S. (2021, September). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI. *Jurnal Good Governance*, Vol 17, No 2.