

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, R. dan Gurning, F.P. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode Servperf dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Journal homepage: <https://talenta.usu.ac.id/trophico>*
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2023). *Letak Geografis Kota Semarang – Tabel Statistik*. Diakses dari <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MyMx/letak-geografis-kota-semarang.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2025). Jumlah Desa Kelurahan Yang Memiliki Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kota Semarang, 2024.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024). *Profil Kesehatan Kota Semarang 2023*.
- Daswita, M., Nazaki, N., & Putra, A. (2024). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dinas Kesehatan Kota Semarang. (2024). *Dashboar Kesehatan Kota Semarang*.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*, 21(4).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 63*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). (2006). *Pedoman Umum Good Public Governance Indonesia*. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Governance.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., & Klar, J. (1988). Sample size requirements for studies estimating odds ratios or relative risks. *Statistics in Medicine*, 7(7), 759–764. <https://doi.org/10.1002/SIM.4780070705>

- Misngadi, M., Sugiarto, S., & Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345-352.
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 84 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal di Daerah Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 84*. Semarang: Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. (2008). *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 757*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rahadai Latif R. (2019). Analisis Kualitas Layanan Hotel Golden Palace di Mataram, Nusa Tenggara Barat Dengan Pendekatan SERVPERF
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 28 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan. (2021). *Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 28*. Semarang: Pemerintah Kota Semarang.
- Sipayung, G. S. H. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN SEI SEMAYANG KABUPATEN DELI SERDANG. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(1), 543-552.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarni, S., & Novembrina, M. (2018). Analisis Servperf Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Islam Sultan Agung Kota Semarang. *Jurnal Farmasi & Sains Indonesia*, 1(2), 8-13.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. (1992). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 100*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. New York: United Nations Development Programme.
- UPTD Puskesmas Bulusan, (2024), Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Bulusan Tahun 2024
- World Bank. (1992). *Governance and Development*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Yuliaridha, W. D., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak tahun 2022. *Jurnal Sehat Mandiri*, 18(2), 24-34.