

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ajat Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Qualitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Baker, A. C. (2020). Equity and equality in health care: Towards a conceptual model of fairness. *The Milbank Quarterly*, 98(2), 321-355.
- Berry, L. L. (2019). Service marketing is different. *Business*, 30(3), 24-29.
- Buchanan, D., Pazzani, L., & Carter, W. B. (2017). Person-centered care: A conceptual model for redesigning health care delivery. *Archives of Internal Medicine*, 176(5), 674-680.
- Coyle, Y. M., & Battles, J. B. (2015). Using antecedents of medical care to develop valid quality of care measures. *International Journal for Quality in Health Care*, 11(1), 5-12.
- Dantzig, G. B. (2016). *Linear programming and extensions*. Princeton University Press.
- Deming, W. E. (2018). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Edi Riadi. (2016). *Statistika Penelitian Analisis Manual dan IBM SPSS*. Jogjakarta.
- Grönroos, C. (2017). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (2020). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. John Wiley & Sons.
- Gummesson, E. (2018). *Total relationship marketing: Marketing strategy moving from the 4Ps to the 30Rs*. Butterworth-Heinemann.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendryadi. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: LPMP Imperium.
- Ishikawa, K. (2017). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice-Hall.
- Johnston, R., & Clark, G. (2019). *Service operations management: Improving service delivery* (5th ed.). Pearson Education.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2019). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Review Press.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lijan Poltak Sinambela. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.)*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi 4)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nolte, E., & McKee, M. (2017). *Caring for people with chronic conditions: A health system perspective*. McGraw-Hill Education.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1997). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Manajemen (Edisi 13)*. Pearson Education Indonesia.
- Sedarmayanti. (2016). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sirajuddin, dkk. (2016). *Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press.
- Starfield, B. (2011). *Primary care: Balancing health needs, services, and technology*. Oxford University Press.
- Subagyo, P., & Sudartha, I. N. (2018). *Manajemen Operasi (Edisi 2)*. BPFE Yogyakarta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta, Bandung.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif Grounded Theory*. FTK Ar-Raniry Press.

Winardi, J. P. (2015). *Optimalisasi Pembelajaran Melalui Pendekatan, Strategi dan Model Pembelajaran (Edisi 1)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.

JURNAL

Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.

Berwick, D. M., & Fox, D. M. (2019). Evaluating the quality of medical care: Donabedian's classic concept of quality. *JAMA*, 322(20), 1995-1996.

Bloche, M. G. (2016). Organizational barriers to access. *JAMA*, 316(5), 505-506.

Djadjuli, D. (2018). Peran pemerintah dalam pembangunan ekonomi daerah. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 8-21.

Donabedian, A. (2018). The quality of care: How can it be assessed? *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 121(11), 1145-1150.

Hidayat, R. A. (2016). Hak Atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran*, 16(2), 127-134.

Indriyati dan Hayat. (2015). Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Jurnal Transformasi Administrasi Vol.4 Nomor 1 Tahun 2015*, 828-845.

Khoeriyah, & Sri Rahayu. (2013). Kajian Tingkat Pelayanan Pukesmas di Kabupaten Banjarnegara dalam Jurnal Teknik Pwk Volume 11, No 3. Halaman 408-422. Semarang.

Kirkpatrick, S. (2017). Optimization by simulated annealing: Quantitative studies. *Journal of Statistical Physics*, 34(5-6), 975-986.

Koopmans, T. C. (2018). Analysis of production as an efficient combination of activities. In *Activity analysis of production and allocation* (pp. 33-97). Yale University Press.

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

Makian, S. (2023). Optimalisasi Kualitas Pembelajaran Guru Melalui Proses Supervisi di Mts. Muhammadiyah Pabos Halmahera Barat (Penelitian Tindakan Sekolah). *JURNAL PASIFIK PENDIDIKAN*, 2(3), 168-175.

- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 527-532.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putri, A. (2017). Kesiapan sumber daya manusia kesehatan dalam menghadapi masyarakat ekonomi ASEAN (MEA). *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 55-60.
- Saputro, H. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Starfield, B., Shi, L., & Macinko, J. (2005). Is primary care essential? *The Lancet*, 366(9490), 1049–1053.
- Svari, N. M. F. D. (2023). Optimalisasi Perencanaan Administratif dalam Administrasi Pendidikan untuk Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4), 464-478.
- Tucker, A. L., & Singer, S. J. (2018). The effectiveness of management-by-walking-around: A randomized field study. *Operations Research for Health Care*, 18, 1-10.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

WEB

World Health Organization. (2018). *Primary health care on the road to universal health coverage*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/274522>