

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Baswori dan suwandi.(2008) *memahami penelitian kualitatif*. Jakarta. Rineka cipta.

Batinggi, A. dan Badu Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Mursyida, lailul dan choiriyah ilmi usrotin (2020) *manajemen pelayanan publik*, sidoarjo,UMSIDPres.

Pasolong. Harbani. (2008).*Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ridwan dan Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung : NUANSA, 2009)

Selling,kamaruddin, dkk (2019) *straegi dalam peningkatan pelayanan publik.purworejo*: Qiara media partner.

Umar, husein.(2005). *Metode penelitian untuk penelitian dan tesis*. Jakarta. Raja Grafindo Persada

### Skrpsi

Hermawan, paisal. 2022. *Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmasrubio jaya kabupaten Kampar*. Skripsi. Fisip uin sultan syarif kasim riau pekanbaru. Dipublikasikan

Ratnasari, desi. 2020. *Analisis pelayanan kesehatan pada Puskesmasperhentian rajadi kecamatan perhentian raja kabupaten Kampar*. Skripsi. Fisip uin sultan syarif kasim riau pekanbaru. Dipublikasikan

Rosdiana. 2017. *Kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) kota serang*. Skripsi. Fisip Universitas sultan ageng tirtayasa serang. Dipublikasikan

### **Jurnal**

Wowor, hetmi., liando, m daud., & rares, joyce. 2016. *Pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (PUSKEMAS) amurang timur kabupaten minahasa selatan*. jurnal ilmu sosial & pengelolaan sumberdaya pembangunan edisi xx

### **Dasar hukum**

KEPMENKES128/MENKES/SK/II/2004

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor:04/PERMENKES/2019

UUD 1945 hasil amandemen dalam pasal 28 H ayat (1)

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **Berita**

<https://www.jurnalpolisi.id/2020/08/warga-masyarakat-mengeluh-pelayanan-di-Puskesmas-Sigambal-kurang-maksimal/>

<https://Labuhanbatu.aspirasiwarga.com/kejam-nianibu-mau-melahirkan-diduga-diusir-perawat-jaga-Puskesmas-Sigambal>