

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Fateqah, B. A, Nuswardhani, S. K., & Fertikasari, N. (2024). *Teori dan praktik Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Penerbit Anak Hebat.
- Handoyo, E. (2010). *Kebijakan Publik*. Penerbit Widya Karya.
- Kusnandar, H. F. (2024). *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital*. Penerbit Widina Media Utama.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Murniati. (2015). *Asistensi dan Pengembangan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu di Bireuen*. Penerbit Unimal Press.
- Nasution, A.F.(2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Harfa Creative.
- Nalu, K. (2026). *Pelayanan Publik: Teori, Praktik, dan Reformasi Menuju Good Governance*. Hafizhah Press.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Penerbit Widina.
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima*. In *Pelayanan Prima*. Penerbit Tahta Media Group.
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Revida, E. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Salsabila, S. W. (2023). *Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya* (Tesis, Universitas Brawijaya). Repositori Universitas Brawijaya.

Setioko,S., Widodo,W., & Saputra, P. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi.

Sugiyono, 2010. *Manajemen Penelitian Kualitatif*. Jl.Gegerkalong No.84 Bandung.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RPD*. Bandung: Alfabeta.

Suwitri, S. (2008). *Konsep Dasar Kebijakan Publik* (Issue 1).

JURNAL/SKRIPSI

Andika, W., Hasibuan, R., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). *Pelaksanaan rujukan rawat jalan tingkat pertama peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas x*. 5(5), 949–960.

Anisah, I., & Nasution, Z. (2022). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota* *Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas*. 8(2), 1252–1262.

Hahury, jhony F. (2020). *Pelayanan Publik Di Kantor Desa*. *Pelayanan Publik Di Kantor Desa*, 18, 141–148.

Harahap Sakinah Nur, A., Napitupulu, J., & Saragih, S. (2026). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur , Kerjasama Tim , dan Keterlibatan*. 5(1), 13401–13415.

Isma Santri, Y. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektornik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektornik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*.

Kartini Aprilia, A., & Suselo, D. (2024). *Pengaruh Indikator Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Di BMT Istiqomah Tulungagung*. 08(01), 1–12.

Mayanti, H., Pawerangi, M. H., & Syam, A. (2024). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Bone*. *Jurnal Bisnis Digital dan Entrepreneur (BISENTER)*, 2(2), 207-212.

Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R., Administrasi, A. M., & Gunungkidul, K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan*

terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. 35–44.

Nugraha Dasa Wibawa, K. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*.

Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 01(02), 251–266.

Prasastono, N., & Sri, P. F. Y. (2012). *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. 13–23.

Purba, M. R., & Hasibuan, R. (2025). *Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Bahorok Analysis of the Implementation of Referrals for National Health Insurance (JKN) Patients at Bahorok Health Center*. 17(2), 162–175.

Radiah, 2021. *Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ramung Kecamatan Permata Kabupaten Bener Meriah*. Skripsi Fisip Universitas Malikussaleh.

Rahayu, S., & Hosizah, H. (2021). *Implementasi Sistem Rujukan Layanan Kesehatan : Systematic Literature Review*. 9(2), 138–152. <https://doi.org/10.47007/inohim.v9i2.312>

Rahman, B. (2016). Standar Layanan Kesehatan Program BPJS sosial ((Suatu Kajian di RSUD Cut Mutia Kota Lhokseumawe). *Standar Layanan Kesehatan Program BPJS Sosial ((Suatu Kajian Di RSUD Cut Mutia Kota Lhokseumawe)*, 1, 13–22.

Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.

Risky, S., Yuliastuti, N. K., Studi, P., Kesehatan, M., & Waluya, U. M. (2026). *Analisis kapitasi berbasis kinerja dalam meningkatkan efektivitas sistem rujukan dan kinerja pelayanan primer*. 6, 165–178. <https://doi.org/10.38048/jor.v6i1.6556>

Romdona, S., Junista Senja, S., & Gunawan, A. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner*. 3(1), 39–47.

Rusdi, A. J., Ma'ruf, A. S., Fiana, E. K. I., Priyamita, A. R., Ayudhia, A. M. N., Fathoni, N. N., & Putri, S. S. K. (2026). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelaporan Statistik Dalam Mendukung Efisiensi Sistem Informasi Kesehatan Di Puskesmas Gedangan Malang. *Jurnal Karya Pengabdian Masyarakat*, 2(01), 14-18.

- Stephanie, N. (2026). Konsep Dasar Pelayanan Prima.
- Syahrim, M., Naningsi, A., & Sitti, H. (2025). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Rujukan Di Puskesmas Katobu*, 01(x), 33–48.
- Tinggi, S., & Riau, I. E. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri*. 2016.
- Togatorop, L. B., & Sitorus, M. E. J. (2021). Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kartini Kota Pematang Siantar Tahun 2021. *Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kartini Kota Pematang Siantar Tahun 2021*, 7(2), 945–967.
- Trimurti, I. (2018). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 53. http://eprints.undip.ac.id/17719/1/IGA_Trimurthy.pdf
- Tursina, R., Iryani, L., & Dewi, R. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen*. 03(02), 749–765.
- Utami, R., Najwa, A., Rahmadiani, R., Maharani, A. P., Nuh, U. A., & Nasution, A. S. (2026). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan: Narrative Literature Review*. 1–13. <https://doi.org/10.53801/jphe.v5i4.574>
- Vellayati Arum, W. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang*.
- Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (2020). Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. *Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda*, 8(1), 8776–8785.
- Yasa, G. I., Sulaiman, L., & Karjono. (2024). Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mataram. *Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mataram*, 12(1), 317–329.
- Yuniar, N., Zulfita, Z., Yusrani, W. O., Kamaluddin, S. R. A., Yulfida, Z., Darwia, W. O., & Harna, W. O. (2026). Literature Review: Pertanggungjawaban Hukum Praktisi Pengobatan Tradisional atas Kelalaian dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(8), 1501-1508.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan.

UU Nomor 17 Tahun 2023 Tetang Pelayanan kesehatan.

Permenkes No.11 Tahun 2016 Tentang penyelenggaraan pelayanan rawat jalan.

Permenkes RI No.43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Qanun Aceh No 4 Tahun 2010 Tentang Kesehatan.

MEDIA MASSA

<https://iahe.or.id/home/puskesmas/11180200004>