

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*,. Yogyakarta: Andi Offset.
- Malik, A. (2012). *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Banyuwangi.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan XIV*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Kasmir.(2006). *Manajemen Perbankan*.Jakarta: Kencana Perdana Media Group.

Jurnal/Skripsi :

- Abdurrahman, dkk.*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 7, No. 1 Bulan Maret 2019, Hal 13-24.
- Aprilia Malik, S. E. (Maret 2012). *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Banyuwangi: Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll, No. 5.
- Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui elektronik Govrnment: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service*, Jurnal Sasi Vol. hal.23, No.3 Bulan Juli-September 2011

Ladiatno Samsara, *Inovasi Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Publik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomer 1, Januari 2013.

Taufik Hidayat. (2018). *Kualitas pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Meureudu Kabupaten Pidi Jaya)*. Banda Aceh: Fisip Uin AR-Raniry.

Vika Rosa. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*. Makassar: FEB Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rosdiana. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Masyarakat (Puskesmas)*. Serang: IAN Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dokumen :

Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Internet :

<https://mhomecare.co.id/blog/jenis-pelayanan-kesehatan/> (diakses 25 oktober 2022)

https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1553/5/151801059_file%205.pdf
(di akses pada 18 januari 2023)