

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Buku Profil Puskesmas Dukuh Kupang Tahun 2022

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, L. J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : Penerbit UNPAD Press

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia

Sugiyono. 2017. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Jurnal

Mardiansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengguna Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pagurawan*. Jurnal Vol. 1 No. 2 Edisi November 2018 – April 2019. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Sumatra Utara.

Rahasia, Priskila Raflesia dkk. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe)*. Jurnal Volume 1 No.1 Tahun 2018. Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.

Sunardi, Devy Septiani. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya*. Jurnal Volume 2 No. 2 Tahun 2017. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sumber Dokumen lainnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2020

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota
Surabaya Tahun 2021

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang
Pusat Kesehatan Masyarakat

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945