

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., & Fadilla, Z. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Azizah, R. A. W. F., & Wibawani, S. (2021). Service Quality Of regional Hospital Dr.H. Moh. Anwar Sumenep District. *Public Administration Journal of Research*, 03(03). <https://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/155>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan (Edisi ke 3)*.
- BAPPENAS RI. (1945). Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Warga Dan Negara*, 1945, 1–166.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Owais, S., & Bhat, A. S. (2022). *Service quality in the heathcare sector : a systematic review and meta-analysis*. 21(1). <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. 1–344.
- Japar, M., Semendawai, A. H., Fahrudin, M., & Hermanto. (2024). Hukum Kesehatan Ditinjau dari Perlindungan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 952–961. <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.9290.952-961>
- Kisap, F., Arsyati, A. M., & Fatimah, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegal Gundil di Kota Bogor Tahun 2019*. 6(2), 108–114. <https://doi.org/10.32832/pro>
- Luthfiyah, A., & Rahmawati, I. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo. *Jembatan Hukum : Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(3), 212–220. <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i3.533>
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* (Vol. 2, Issue 2). <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Mauliddiyah, N. L. (2021). *Implementasi Program Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) di Puskesmas Moropelang Kabupaten Lamongan*. 27, 6.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan*.
- Murtini, A. A., & Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *Cakrawala*, 17(2), 253–265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pemerintah Kabupaten Lamongan. (2025). *Kebijakan umum anggaran*.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2024). Permenkes no 19 tahun 2024. *Peraturan*, 15(1), 37–48.
- Perda Kabupaten Lamongan. (2019). *Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan*.
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Prihatin, E., Zahirah, S., Syahnur, J., & Haerdiansyah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. 19(April), 51–63.
- Rahayu, I. P., Rosihan, A., Eko, S., Panghiyangani, R., & Bakhriansyah, M. (2024).

- Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. *Mahesa: Malayahati Health Student Journal*, 4, 4531–4544. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i10.15717>
- S Putra, R. A. A. H. S. (2022). Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *File:///D:/Jurnal and Ebook Ruang Lingkup Sistem Pelayanan Kesehatan/Perbup_No_32_2018_tentang_Sistem_Rujukan_Pelayanan_Kesehatan.Pdf*, April.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 1–308.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D*. In *Alfabeta, CV* (Issue April).
- Undang-undang. (2014). *Undang-undang nomor 23 tahun 2014*. 1–203.
- Undang Undang Nomor 25 tahun 2009. (2009).
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Wardani, A. M. K., & Tukiman. (2025). Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit. *Jurnal Governansi*, 11(April), 51–60.
- Ainun, F. (2025, Juli 3). *Pemkab Lamongan Prioritaskan Infrastruktur, Pendidikan, Kesehatan, dan Koperasi di Perubahan APBD 2025*. Dipetik Juli 21, 2025, dari Berita Jatim: <https://beritajatim.com/pemkab-lamongan-prioritaskan-infrastruktur-pendidikan-kesehatan-dan-koperasi-di-perubahan-apbd-2025>
- Kabupaten Lamongan. (2023, November 14). *Puskesmas Turi Sebagai Pelayanan Publik Terbaik Kabupten Lamongan Tahun 2023*. Dipetik 01 2025, 13, dari Kabupaten Lamongan: <https://lamongankab.go.id/beranda/puskesmas-turi/posting/12948>
- Puskesmas Turi. (2023). *Puskesmas Turi Kaupaten Lamongan*. Dipetik Maret 10, 2025, dari Kabupaten Lamongan: <https://lamongankab.go.id/beranda/puskesmas-turi/layanan>
- Radar bangsa. (2024, 08 13). *Tolak Perawatan Darurat, Puskesmas Turi Diprotes Setelah Pasien Terpaksa Dilarikan ke RSUD dr. Soegiri*. Dipetik 01 11, 2025, dari Radar bangsa co.id: <https://radarbangsa.co.id/tolak-perawatan-darurat-puskesmas-turi-diprotes-setelah-pasien-terpaksa-dilarikan-ke-rsud-dr-soegiri/>
- Sudjarwo, E. (2024, desember 16). *Demi Layanan Kesehatan Maksimal Pemkab Lamongan MoU dengan BPJS*. Dipetik juli 21, 2025, dari detikJatim: <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7689575/demi-layanan-kesehatan-maksimal-pemkab-lamongan-mou-dengan-bpjs>