

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik 2003. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019. Jakarta.
- Puspitosari, Hesti, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: SETARA Pers.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tando, Naomy Marie. 2013. *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Manado: Penerbit In Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.

Jurnal

- Istiyono, kuntoro wahyu. 2017. *Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jkesvi(Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1-mei 2017.
- Burhan . 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik semen Padang Hospital Tahun 2016*. Jurnal Kesehatan Andalas. 2018; 7(3)
- Pangestu. 2016. *I INOVASI PELAYANAN ONE STOP SERVICE (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya)*. Skripsi thesis, Universitas Airlangga.

Website

Bakohumas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 2020. *Jumlah Penduduk Sidoarjo Per 30 Mei 2019*. (<http://portal.sidoarjokab.go.id/profil-masyarakat>. diakses pada 3 april 2020).

Indek Kepuasan Masyarakat .2020. *Puskesmas Krian*. (<http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/613>)

Miftakhudin Anas. 2015 *Empat puskesmas Sidoarjo ini layak berubah mennjadi BLU: surabaya tribun*. (<https://surabaya.tribunnews.com/2015/02/12/empat-puskesmas-di-sidoarjo-ini-layak-berubah-jadi-blu>, diakses pada 5 april 2020).