

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- _____.1996. *Menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu*. Jakarta: Yayasan penerbit IDI.
- Barata, Astep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Darmawan, E.S., dan Sjaaf, A.C. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huberman, dan Miles, 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Indradi, Sjamsiar Syamsuddin. 2010. *Dasar-dasar Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Lumbantoruan, Sophar. 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT. Hernadi
- Lupioyadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexi J., 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: RemajaRosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:

Afabeta. Purwanto dan Djojopranoto. 1991. *Administrasi Pendidikan*.

Jakarta: Mutiara
Sumber Widya.

Satrianegara, N. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan – Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Padang: Salemba Medika.

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi
2. Yogyakarta: Andi.

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang.

Jurnal

Rahmat Hidayatulloh (2016). *Kualitas Pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan masyarakat pada puskesmas*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 2 (1): 1925-1936.

Rino Desanto W. S.E (2011). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puseksmas di Kota Madiun* Jurnal Administrasi Negara, Vol.

2(1): 273-284.

Nurfauzi, Muhammad. (2013). *Studi Tentang Kualitas Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 1(1): 268-281.

Prof. Lia Muliawaty., M.S.i .*PERANAN E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK* Bandung : Universitas Passundan.

Ilhami, R. (2020). *Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik*. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).

Internet

Jawapos. *Hanya Tiga Puskesmas di Subang Raih Akreditasi Utama*. Melalui <https://www.jawapos.com/read/2017/01/11/101569/hanya-tiga-puskesmas-di-Subang-raih-akreditasi-utama> diakses pada 30 Oktober 2017 Pukul 17.01 WIB.

Jawapos. *18 Puskesmas Lolos Akreditasi dari Kemenkes*. Melalui <https://www.jawapos.com/read/2017/12/29/36547/18-puskesmas-lolos-akreditasi-dari-kemenkes> diakses pada 12 Januari 2018 Pukul 16.01 WIB.

Mitrakesmas. *Standar Ketenagaan di Pusat Kesehatan*. Melalui <http://www.mitrakesmas.com/2016/03/standar-ketenagaan-di-pusatkehatan.html> diakses pada 30 Oktober 2017 Pukul 15.08 WIB.

Subangkab.*Puskesmas*. Melalui <http://www.Subangkab.go.id/index.php?p=masyarakat&p2=20> diakses pada 30 Oktober 2017 Pukul 16.34 WIB

Tim Dinkes. *Profil Puskesmas Kasomalang Kasomalang*. Melalui

<http://dinkes.Subangkab.go.id/profil-puskemas-Kasomalang-Kasomalang/> diakses pada 30 Oktober 2017 Pukul 18.39 WIB.

Wartapus. *Menkes Akui Pelayanan Puskesmas Masih Buruk*. Melalui <http://www.wartaplus.com/menkes-akui-pelayanan-puskemas-masih-buruk/> diakses pada 30 Oktober 2017 Pukul 09.20 WIB.

Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Peraturan Bupati Subang Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Pakaian Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Subang.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2015 Tentang

Pemerintah Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik