

DAFTAR PUSTAKA

Puskesmaskenjeran.Blogspot.Co.Id

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Pelayanan Publik)

Undang-Undang Pasal 3 Nomor 36 Tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H Ayat (1)

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat (3)

Sari Agustina, 2016. *Studi Kualitas Pelayanan Publik DI Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara, Volume 4, Nomor4, :4712-4722

Nurfauzi Muhhamad 2013, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrasi Negara 2013

Hidayartullah Rahmad 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan*. eJournal Administrasi Negara 2016

Lexy J. Moleong. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Amirin, Tatang M. (2009). *“Subjek penelitian, responden penelitian, dan informan (narasumber) penelitian.”* Yogyakarta: wordpres.

Sugiyono. (*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*). 2008. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

KEPMENPAN No. 63/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Mukarom Zaenal, Laksana Wijaya Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. CV. Pustaka Setia

Triguno, 1997 "Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan, CV HAJI MASAGUNG, Jakarta

Lovelock, Christopher,. (1994)., Product Plus : How Product Service Competitive Advantage. New York : Mc Graw Hill