

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Azwar, Azrul. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Ikatan Dokter Indonesia.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2020. *Pengantar Penelitian Mixed Methods*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- M. Nazir, 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Napitulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik & Customer Satisfacton*. Bandung: PT. Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service, Quality, and Satisfactions*. Yogyakarta: Andi.

### Jurnal

- Belina, Bela. 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.
- Hilda, Nurul. 2014. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 2 (Nomor 1).

Septiani Sunardi, Devy. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya. Jurnal  
Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik.

### **Skripsi/Tesis**

Yandra Saputra. 2015. Kualitas Pelayanan Pasien di Poli Paru RSUD Kabupaten Padang Pariaman. Skripsi. Padang: Program Sarjana Universitas Andalas.  
Desi Natalia. 2015. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kota Padang. Skripsi. Padang: Program Sarjana Universitas Andalas.  
Uke Octaviola. 2014. Kualitas Pelayanan Paspur WNI di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Padang. Skripsi. Padang: Program Sarjana Universitas Andalas.  
Rizqiana Adawiyah. 2015. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah. Skripsi. Sedan: Program Sarjana Universitas Andalas.  
Budiarto. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Skripsi. Enrekang: Program Sarjana.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Wali Kota Padang Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas.  
Peraturan Wali Kota Padang Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Padang Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas  
Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Tarif Tindakan Pelayanan Pasien Umum Poli Gigi)  
Peraturan Wali Kota Padang Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik