DAFTAR PUSTAKA

Basyaria, K., & Ariany, R. (2024). Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pauh Kota Padang. *Pencerah Publik, 10*(2). https://doi.org/10.33084/pencerah.v10i2.5327

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Management and Public Policy, 13*(3), 502–523. https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45574

Kantohe, I., Rasyidi, F. A., Parmi, Armini, N. K., Purwiningsih, S., & Anggreyni, M. (2023). Gambaran kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 12*(1), 77–85. https://doi.org/10.35328/kesmas.v12i1.2442

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. https://peraturan.go.id/id/permenkes-no-19-tahun-2024

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu-

Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi), 7*(1), 75–81. https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253

Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Pemerintah Republik Indonesia.

Pranata, T., Lanin, D., & Mubarak, A. (2019). Pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik, 1*(3), 51–55. http://jmiap.ppj.unp.ac.id

Purba, W. P. S., Sholihin, M., Permatasari, I. T., & Sani, D. N. (2025). Metode pengumpulan data kualitatif. *Qalam lil Athfal, 3*(2). https://doi.org/10.58822/qla.v3i2.427

Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *JANE: Jurnal Administrasi Negara, 12*(2), 58–64. https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684

Sari, M., & Subadi, W. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 3*(2), 1195–1209.

Sirajuddin, I. N. F., Istiqamah, N. F., Islamiati, S. D., & Rachman, H. M. (2026). SERVQUAL outpatient service quality and patient satisfaction: Policy implications at Puskesmas Kabanjahe. *TROPHICO: Tropical Public Health Journal, 6*(1), 1–9. https://doi.org/10.32734/trophico.v6i1.24650

Syed, M., & McLean, K. C. (2022). Disentangling paradigm and method can help bring qualitative research to post-positivist psychology and address the generalizability crisis. *Behavioral and Brain Sciences*.

World Health Organization. (2021). *Quality health services: A planning guide*. World Health Organization.

World Health Organization. (2023). *Quality health services: Global action plan 2020–2030*. World Health Organization.

World Health Organization. (2025, May 19). *Quality health services*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

Yonanda, S., Purnomo, D., & Utomo, A. W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh Puskesmas Kota Salatiga tahun 2022. *JIIP—Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 6*(9), 6499–6506. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2770

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uuno-17-tahun-2023

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-2009