DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Padang: Erlangga.

Creswell, John W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI-Press.

Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2019). *Teori Adminstrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. (2013). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, A.G. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

Yin, Robert K. (2011). *Studi Kasus: Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.

B. Jurnal Ilmiah (Penelitian Terdahulu)

Aneita, A., & Toihoipi, R. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 7(1), 45-56.

Anindya, P. A., Jati, S. P., & Nandini, N. (2020). Upaya Menerapkan Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan Berdasarkan Indikator Pelayanan Kesehatan Hipertensi di Puskesmas Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(4), 488-495.

Bangsawan, A. K., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. T. (2016). Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Untuk Pelayanan Bayi di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal IKMIL*, 5(2), 1-10.

Darwis, A. A. P., Yulia, N., Siswati, & Widjaya, L. (2016). Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 1(2), 88-97.

Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Brangsoing II. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 12-18.

Rahmadani, A. N., Surjoputro, A., & Budiyanti, R. T. (2021). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Penderita Diabetes Mellitus di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 34-43.

Subeikti, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Kendala di Dalam Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di UPT Puskesmas Palengaan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 76-85.

Afrianis, Y., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2021). Analisis Peningkatan Standar Pelayanan Minimal Pada Usia Pendidikan Dasar Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Andalas Kota Padang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 115-124.

Wahyuni, N., & Farida, A. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Curug Kota Serang. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 110-120.

Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 9(1), 22-30.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan RI. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.