

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, HZ. and Sik, MS., 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press. Accessed: 13 March 2024. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JtKREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Abdussamad,+HZ.+and+Sik,+MS.,+2021.+Metode+penelitian+kualitatif.+CV.+Syakir+Media+Press.&ots=vDDttUZaSY&sig=P5nfCDopxj-y9yTg4pvPL3Iwxs&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Adjie, F., 2023. 'Sistem Pelayanan Prima Untuk Pasien Bpjs Pada Rumah Sakit Khusus Mata Smec Medan' (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara). <https://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/2728>
- Al Husain, A.H., 2020. 'Komunikasi Kesehatan Dokter Dan Pasien Berbasis Kearifan Lokal Sipakatau Di Masa Pandemi'. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), pp.126-141. <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/3546/2869>
- Apriyanti, Y., Lorita, E. and Yusuarsono, Y., 2019. 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah'. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1), pp. 72-80. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/839/708>
- Barata, AA., 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Bekasikota.go.id. March, 2023 07. 'Puskesmas di Kota Bekasi Bertambah, Tri Adhianto Resmikan Operasionalnya'. Available at: <https://www.bekasikota.go.id/detail/puskesmas-di-kota-bekasi-bertambah-tri-adhianto-resmikan-operasionalnya>. (Accessed: 8 January 2024).
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa.
- Busse, R., Klazinga, N., Panteli, D., Quentin, W. and World Health Organization, 2019. 'Improving Healthcare Quality In Europe: Characteristics, Effectiveness And Implementation Of Different Strategies'. *World Health Organization. Regional Office for Europe*.

- Dewi, PK., Cikusin, Y. and Sekarsari, RW., 2023. 'Kualitas Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang)'. *Respon Publik*, 17(10), pp.64-73. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/22621/16919>
- DPPA Kota Bekasi. 2018. 'Data Puskesmas'. Available at: <https://dpppa.bekasikota.go.id/id/puskesmas>. (Accessed: 28 February 2024).
- Fajarica, SD., Suadnya, I.W. and Waru, T., 2023. 'Optimalisasi Pemberdayaan Fasilitas Kesehatan Melalui Edukasi Pelayanan Prima dan Promosi Media Digital di Puskesmas Bayan Kabupaten Lombok Utara Nusa Tenggara Barat'. *Jurnal Gema Ngabdi*, 5(1), pp.160-164. <https://www.gemangabdi.unram.ac.id/index.php/gemangabdi/article/view/329/170>
- Fereday, J. & Muir-Cochrane, E. 2006. 'Demonstrating Rigor Using Thematic Analysis: A Hybrid Approach of Inductive and Deductive Coding and Theme Development', *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), pp. 80–92. doi: 10.1177/160940690600500107.
- Harno, H., 2023. 'Aktivitas Marketing Public Relations Dalam Mempertahankan Hubungan Eksternal Pasca Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif pada Perseroan Terbatas Samiaji Inti Prima)' (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta). <https://repository.umj.ac.id/17300/>
- Imbaruddin, A., 2019. 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Tanasitolo Kabupaten Wajo'. *Nursing Inside Community*, 1(2), pp.33-41. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/55/51>
- Jasfar, F., 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. KBBI VI DARING. Available at: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Evaluasi>. (Accessed: 17 January 2024).
- Kurniawati, E. and Hendratmoko, S., 2022. 'Implementasi Deskripsi Pekerjaan (Job Description) dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan'. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), pp.403-407. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/3362/2190>
- Kuruppu, C.L., Kavirathne, C.S. and Karunarathna, N., 2021. 'The Impact Of Training On Employee Performance In A Selected Apparel Sector Organization In Sri Lanka'. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 21(2), pp.5-12. chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Chalani-Kuruppu/publication/349676889_The_Impact_of_Training_on_Employee_

Performance_in_a_Selected_Apparel_Sector_Organization_in_Sri_Lanka/links/61b449951d88475981df40a1/The-Impact-of-Training-on-Employee-Performance-in-a-Selected-Apparel-Sector-Organization-in-Sri-Lanka.pdf

- Lette, ARL., 2020. 'Jumlah Dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang'. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2), pp.9-12. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/9602>
- Makbul, M., 2021. 'Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian'. <https://osf.io/preprints/osf/svu73>
- Malihah, M. & Parinduri, K. S. 2020. 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor Tahun 2019', *Promotor*, 3(4), pp. 373–379. doi: 10.32832/pro.v3i4.4193.
- Martha, E. & Kresno, S. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. 1stedn. Depok: Rajawali Pers.
- Miles, MB. and Huberman, AM., 1996. *Qualitative Data Analysis*. Second Edition. London: SAGE Publications. Available at: <https://vivauniversity.files.wordpress.com/2013/11/milesandhuberman1994.pdf> (Accessed: 15 January 2024).
- Nugrawati, N., 2022. Bab 4 Standar Pelayanan Kesehatan. *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*, 30.
- Nurrahmawati, R., Budiharti, N. and Adriantantri, E., 2021. 'Analisa Service Excellent (Pelayanan Prima) pada Pelayanan Posyandu Desa Sidodadi Lawang'. *Jurnal Valtech*, 4(2), pp.210-216. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/3860/2823>
- Open Data JaBar. (2023). 'Jumlah Kunjungan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas) Berdasarkan Kategori Kunjungan di Jawa Barat'. Available at: <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kunjungan-pasien-di-fasilitas-pelayanan-kesehatan-tingkat-pertama-puskesmas-berdasarkan-kategori-kunjungan-di-jawa-barat>. (Accessed: 28 February 2024).
- Pantas, L., LENGKONG, FD. and POMBENGI, JD., 2018. 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Monggondow'. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(52).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Tenaga Kesehatan.

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/http://scholar.unand.ac.id/59759/2/BAB%20I%20FIR.pdf

- Setiyani, D., Asrinawaty and Anwary, A. Z. 2021 'Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien JKN-Kis Di Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020', ePrint UNISKA : Repository Universitas Islam Kalimantan. Available at: <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/5197/1/ArtikelDesi.pdf>
- Sitasari, N. W. 2022. 'Mengenal Analisa Konten Dan Analisa Tematik Dalam Penelitian Kualitatif', Forum Ilmiah, 19, p.77-84. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23188-11_2248.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23188-11_2248.pdf)
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed dan Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Suharmiati, S., Handayani, L. and Nantabah, Z. K. 2020. 'Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi di Rumah Sakit Pemerintah. Studi di 5 Provinsi Indonesia', Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 23(2), pp. 126–134. doi: 10.22435/hsr.v23i2.2361.
- Tamon, B. H., & Meilina, S. 2022. 'Pelayanan Prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (Rst) Dr. Reksodiwiryo Padang', Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 1(2), pp. 57–66. doi: 10.55850/symbol.v1i2.13.
- Tjiptono, F, & Gregorius, C. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, A. 2021. *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*. 1stedn. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Widiyanti, PADN. and Anorogo, P., 1993. *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yassir & Haris, A., 2022. 'Akankah Kualitas Dan Keradilan Pelayanan Dapat Menciptakan Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit'. *Jurnal Ekonomi*, 27(2), pp.225-241.