

DAFTAR PUSTAKA

- Andi. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif* . Indonesia.
- Creswell, J. (2003). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed*. California: Sage Publications.
- Dunn, W. N. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- G.E. (1980). *Implementing Public Policy*. Wasington DC: Congression Quartely Press.
- Saldana, M. &. (2014). *Qualitative Data*. America : SAGE Publications.
- Argantara, Z. R., Hasanah, N. W., Annisa, N., & Rohmah, Z. (2022). Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Bprs Kcp Pragaan. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(1), 52–63. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0APemanfaatan>
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas

- Batua Kota Makassar. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 122–128.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hazizah, N., & Aslami, N. (2023). Keberhasilan Pemimpin dalam Implementasi Manajemen Perubahan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 2625–2632.
- Hukum, F., & Diponegoro, U. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2(1), 143–154.
- Kalalo, M. M. K., Kimbal, M., & Kimbal, A. (2018). Implementasi kebijakan pembangunan Terminal Tatelu di Kecamatan Dimembe Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Marpaung, F. K., Simarmata, M. W. A., Sofira, A., & Aloyna, S. (2021). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen indomie pada PT. Alamjaya Wirasentosa Kabanjahe. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 49–64.
- Milano, A., Sutardjo, A., & Hadya, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Baju Batik Di Toko “Florensia” Kota Sawahlunto. *Matua Jurnal*, 3(1), 13–24.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Pratiwi, U. D. (2020). *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care Di Puskesmas*

Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2020. Universitas Muslim Indonesia.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.