

DAFTAR PUSTAKA

- Aminingrum, Editya.T. 2013. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Idaman Mojoagung Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang. Surabaya: Jurnal Publika. Vol 1, No 3 (2013)
- Azwar, A. (1996) Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia
- Badan Pusat Statistik. 2018. Provinsi Sulawesi Barat Dalam Angka 2018. Sulawesi Barat: Badan Pusat Statistik
- Beritasatu. 2019. Pelayanan Prima, Puskesmas Banggae I Jadi Contoh FKTP se-Indonesia. Diakses pada 20 Februari 2019, pukul 22.01 Wita.
- Budiawan, Ds. 2005. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskimas Rawat Inap Melalui Analisis Harapan Dan Penilaian Masyarakat Di Kabupaten Situbondo Tahun 2005. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, John W. 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Barat. 2017. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Barat. Sulawesi Barat : Dinas Kesehatan.
- Dirgantoro, Crown. 2001. Manajemen Stratejik Konsep, Kasus, dan Implementasinya. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Fahmi, Irham. 2013. Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi. Bandung. Alfabeta.

- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Stratejik Keorganisasian Publik*. Bandung. Refika Aditama.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2014.
- Moleong, Lexi. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Osborne, David & Plastrik, Peter. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- Pasolong, harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Pasolong, harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 13 tahun 2015 tentang Kesehatan Lingkungan di Puskesmas, (2015).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 23 tahun 2019 tentang tentang Pusat Kesehatan Masyarakat , (2019).
- Pohan, I.S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Pungkas, dkk. 2018. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas*. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. Kedeputan Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan. Kementerian PPN/Bappenas

- Rangkuti, Freddy. 1997. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ridwan, Amiruddin. 2007. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Salusu. 1996. Pengambilan Keputusan Stratejik. Jakarta. Grasindo.
- Salusu. 2015. Pengambilan Keputusan Stratejik. Jakarta. Grasindo.
- Shobirin. 2016. 'Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas dan Komitmen Kerja Petugas dengan Mutu Pelayanan Pengobatan di Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bangkalan', Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(2), pp. 513–526.
- Siagian, Sodang P. 2004. Manajemen Stratejik. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik). Bandar Lampung: CV. Badranaya.
- Susanto. Anggraini. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio. Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora 2 (3), 62-69
- Tikson, Deddy T. dkk. 2013. Laporan Penulisan Modul :Manajemen Stratejik
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta. Andi Yogyakarta.

Toha, Miftah. 2007. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

TribunNews, 2019. Ombudsman Temukan Banyak Masalah Pelayanan Kesehatan di Sulawesi Barat <https://makassar.tribunnews.com/2019/04/06/ombudsman-temukan-banyak-masalah-pelayanan-kesehatan-di-sulawesi-barat> (diakses 3 Oktober 2020, pukul 17.00)

Triton. 2007. Manajemen Strategis Terapan Perusahaan dan Bisnis. Yogyakarta

Ulumiyah, Nurul. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas

Zauhar, Soesilo. 2005. Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy. Malang: Unibraw

LAMPIRAN

Foto Kondisi Puskesmas Banggae I (tampak depan)



Foto Kondisi Fasilitas Parkir



Foto Kondisi ruangan Poli Prioritas Lansia





Foto Kondisi Ruang Tunggu



Foto arsip program kerja Puskesmas Banggae I.



Foto papan Identitas Puskesmas Banggae 1

 **IDENTITAS PUSKESMAS**
BANGGAE 1 

1. Nama Puskesmas : Puskesmas Banggae 1

2. Alamat Puskesmas : JL. Mayjen Azis Bustam Kec. Banggae
Kab. Majene. kota Majene

3. Kode Puskesmas : P7601010201

4. Nomor Telepon : (0422) 22402

5. Alamat Email : pkmbanggae1@yahoo.co.id

6. Jenis Puskesmas : Puskesmas Perawatan

7. Jumlah Tempat : 8 TT

8. UKM Esensial dan Perkesmas : 1. Promosi Kesehatan
2. Kesehatan Lingkungan
3. KIA/KB
4. Perbaikan Gizi Masyarakat
5. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
6. Keperawatan Kesehatan Masyarakat

9. UKM Pengembangan : 1. Kesehatan Jiwa
2. Kesehatan Gigi Masyarakat
3. Kesehatan Tradisional Komplementer
4. Kesehatan Olahraga
5. Kesehatan Remaja
6. Kesehatan Kerja
7. Kesehatan Kesehatan Lansia

10. Bangunan : 1. Luas Tanah : 836 m²
2. Luas Lantai Dasar Puskesmas : 420,22 m²
3. Luas Total Lantai Puskesmas : 572,34 m²

Wawancara Kepala Puskesmas



Wawancara Kepala TU



Wawancara dengan warga bernama Syarifuddin



Wawancara Staf Nurul Huda



Wawancara dengan warga bernama Irmawati

