

DAFTAR PUSTAKA

- Alfina, T. A. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Kota Madiun Tahun 2019 (Doctoral Dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Al-Assaf, SF , 2009, Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional, Kedokteran EGC, Jakarta.
- Daulay, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan jasa kesehatan pada puskesmas Desa sihepEng Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Djafar, F. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banemo Kec. Patani Barat Kab. Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Karniawati, N. (2018). E-Government Dalam Pelayanan Perijinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat. Disertasi. Unpad: Bandung.
- Karniawati, N. (2018). Aspek Tangibles dalam Pelayanan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung. Jurnal Agregasi Volume 6/Nomor.2/2018. Hal.158-171.
- Levei dan Loomba dalam Stefanus, et.al. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Non Kuota (JAMKESDA dan SPM), (Jurnal Administrasi Publik)
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mamik. 2010. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Miles, Mathew B. dan Michael A. Hubermans.2002. Analisis Data Kualitatif, UI Press, Jakarta

- Moloeng, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, HAS, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pertiwi, Aisah. "Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta." *Jurnal Manajemen Daya Saing* 18.2 (2017): 113-121.
- Putri, C. A. I. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- ROSA, V. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*.
- Sanah, N. (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305-314.
- Siswanto, Dimas, and Imroatul Khasanah. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong)." *Diponegoro Journal of Management* (2019): 38-46.
- Sutopo, Heribertus. 2000. *Pengantar Penelitian Kualitatif : Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*, Penerbit Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 1997. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Press.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press
- Widiastuti, Idha, Wahyu Purwanto, And Sulastiningsih Sulastiningsih. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Purworejo*. Diss. Stie Widya Wiwaha, 2019.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Bupati Purbalingga nomor 2 tahun 2021 tentang tarif layanan pada badan layanan umum daerah unit pelaksana teknis dinas pusat kesehatan masyarakat dan laboratorium kesehatan kabupaten purbalingga.

Peraturan Bupati Purbalingga No. 50 Tahun 2021 tentang perubahan ketiga atas peraturan bupati purbalingga nomor 3 tahun 2017 tentang pakaian dinas aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah kabupaten purbalingga.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.