

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Volume 1 No.1.
- Azwar, Azrul. 1996. *Managemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Bana Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. “Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan, 2019”. Diakses dari <https://banyumaskab.bps.go.id/publication/2020/04/27/fed8786afe3cb347eca4c132/kabupaten-banyumas-dalam-angka-2020.html> pada tanggal 6 oktober 2021 pukul 09.37 WIB.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. “Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyumas, 2019”. Diakses dari <https://banyumaskab.bps.go.id/publication/2020/04/27/fed8786afe3cb347eca4c132/kabupaten-banyumas-dalam-angka-2020.html> pada tanggal 6 oktober 2021 pukul 10.17 WIB.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. “Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kecamatan Sumbang Tahun 2010-2019”. Diakses dari <https://banyumaskab.bps.go.id/publication/2020/09/28/04dd2fe483e8d74cdd999c4b/kecamatan-sumbang-dalam-angka-2020.html> pada tanggal 15 Maret 2022 pukul 15.16 WIB.
- Ekasari, Ratna, dkk. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode. Servqual*. Volume IX No.1.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Komunikasi Data Kementerian Kesehatan. “Daftar Puskesmas (Per Kabupaten)”. Diakses dari [https://komdat.kemkes.go.id/baru/index\\_rpt.php?folder=dashboard/reports&pg=rptPkmListPuskesmas&kode\\_kabupaten=3302](https://komdat.kemkes.go.id/baru/index_rpt.php?folder=dashboard/reports&pg=rptPkmListPuskesmas&kode_kabupaten=3302) pada tanggal 6 Oktober 2021 pukul 11.28 WIB.
- Moleong, L. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. *Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Putri, Baby Silvia, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Doktor Rumah Sakit Hermina Bogor*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* Vol.2, No.1
- Siswati, Sri. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar Quality Of Health Services With Bpjs Patient Satisfaction In Inpatient Of General Hospital Of Makassar City*. *Jurnal MKMI*, hal.174-183.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi Negara*, CV. Alfabeta, Bandung.

Susilowati, Yeti. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Sakina Peling Di Puskesmas Buluspesantren II Kabupaten Kebumen*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2004 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)