

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada Universty Press.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (11th ed.). PT Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara.
- Azwar, A. (2002). *Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat*. Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat Departemen Kesehatan.
- Batinggi, A. dan B. A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018b). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga.
- Koentjaraningrat., A. . L. (1985). *Ilmu-ilmu sosial dalam Pembangunan Kesehatan*. PT. Gramedia.
- Masyhuri, M Zainudin. 2008. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Mandar Maju.
- Sugiandi, Yogi Suprayogi. (2011). *Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tangkilisan., H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. PT. Grasindo.

Valarie A Zeithaml, A.Parasuraman and Leonard L.Berry, 1990."Delivering Quality Service:Balancing Customer Perception and Expectations".New York: The Pree Press.

Warto & Isna. (2013). *Analisis Data Kuantitatif dengan IBM SPSS Sebuah Panduan Praktis Untuk Penelitian Sosial*.

Jurnal

Benedicta Retna Cahyarini, L. S. (2020). *Public Sector Responsiveness in the Strategic Environment Change: A Case Study of Indonesian Bureaucracy in Response to Internal Governance Change*.

Fitriani. (2021). *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS II B ENREKANG. 2*.

Hayat, H. (2017). *Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. 2, 175*.

Mawarni, Y. Meirinawati. 2014. Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Berstandar ISO 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya). *PUBLIKA Jurnal Administrasi Negara*.

Qing Luo, Qi Wang, Zuxun Lu, J. L. (2013). Evaluation of Responsiveness of Community Health Services in Urban China: A Quantitative Study in Wuhan City. *Department of Social Medicine and Health Management*.

Rasdiana. (2021). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. XVII*.

Samsu. (2017). *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).

Sofian Effendi Singarimbun, M. (2006). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.

Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal, 2(4), 686–696*. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>

Stewart, J. (2008). Public Service Independence and Responsiveness: Striking a Balance. *The Academy of the Social Sciences in Australia Canberra*.

Widiastuti, I. (2017). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Universitas Krisnadwipayana Jakarta*.

Azis, A. N. (2016). Studi tentang responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas karang asam kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Negara, 4*.

Maruti, S. K. (2013). *Responsivitas pelayanan kantor pertanahan kota Salatiga dalam Implementasi*.

- Syaibani, A. (2010). *Kualitas pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas Grogol kabupaten Sukoharjo*.
- Apdita Suci Nurani, Prof. Dr. MS Soesilo Zauhar, Dr. Choirul Saleh, M. S. (2015). *Responsivitas Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif dalam Perspektif New Public Service*.
- Yoanes Kevin G. S., D. (2018). *Proses Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Inovasi Public Safety Center 119 Yogyakarta Emergency Services (PSC 119 YES) Kota Yogyakarta)*.
- Mustafa, D. (2015). *Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar)*.
- Vigoda, E. (2000). *Are You Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: An Empirical Examination in Israel*.
- Ariska, S. A. (2018). *Responsivitas Srikandi Baruna Dalam Menangani Pemadaman Kebakaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Di Kantor Wilayah Surabaya Pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya)*.
- Thalia, C. (2018). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Pada Polsek Sukun Kota Malang)*.
- Fitriani, Abdul Mahsyar, R. (2021). *Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas Ii B Enrekang*.

Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

- Keputusan Kepala Rumah Sakit TK. II 04.05.01 dr. Soedjono Nomor : Kep / 01 / I / 2021 Tentang Standar Pelayanan Publik Layanan Rumah Sakit TK.II 04.05.01 dr. Soedjono Magelang

Sumber Lain

- <https://humas.magelangkota.go.id/> (diakses pada tanggal 11 Februari 2023)
- <https://bpjs-kesehatan.go.id> (diakses pada tanggal 13 Febuari 2023)
- datago.magelangkota.go.id (diakses pada tanggal 25 Januari 2023)
- <https://magelangkota.bps.go.id/> (diakses pada tanggal 23 Juli 2023)

