

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Ahmad. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Alfisyahrin. (2018). *Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Djafri. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik (Peduli Inklusif dan Kolaborasi)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fresly. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo.
- Pasolong. (2018). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ratminto. (2017). *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Saggaf. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media.
- Simamora. (2018). *Akutansi Manajemen*. Jakarta: Star Gate Publisher.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press

Karya Ilmiah

Andriyani, S. D. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Abupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan* , Vol 2 Hal 45-47.

Christasani, S. &. (2018). Kajian Faktor Demokrasi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas* , 5 (1), 90-106.

Dwi, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pengguna Bpjs Di Rumah Sakit Dadi Keluarga Purwokerto. *Universitas Jendral Soedirman*.

Fadillah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. *Repository Instituti*, Vol 3 No 3.

Fitriani, A. (2017). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr. Margono Soekarjo Purwekerto . *Jurnal Keperawatan Soedirman* , Vol 2 No 2.

Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177-188.

Hidayah. (2017). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah*, No 20.

Ilahi, P.(2018). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi. *Institutional Repository Uin Syarif Hidayatullah*, 13-15.

Muhsilin, F.(2017). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta. *Jurnal Ums*.

- Nofiana, H.(2019). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyer. *Jurnal Kesehatan*, 13 (1), 28-34.
- Panjaita, W. C. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Tentang Kualitas Pelayanan. *Univrstias Sumatera Utara*.
- Putri, O., Winarti, R., & Windyastuti, W. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada*, 5(2), 49-58.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 6(2), 149-155.
- Satibi & Christiani, P. (2017). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas*, Vol 13 (1), 28-34
- Sisnawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makasar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* , Vol 11 No 3.
- Sunarto, A. S. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan* , Vol.2, No 1.
- Suaib, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. *Skripsi*.
- Vivianti, M. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik. *Skripsi Thesis. Universitas Air Langga*.
- Zainaro, M. A., & Gunawan, A. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepatuhan minum obat penderita tuberkulosis paru. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 13(4), 381-388.

Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56/Menkes/Per/2014
Peraturan Bpjs Kesehatan No 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan
Kepmenpen Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan
Permenkes No 44 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit

WEBSITE

Ikhsan, Muhammad. 2019. “RSUD Natuna Masih Kelas Rendah, Bupati Minta Tolong ke Menkes”, <https://lintaskepri.com/jenguk-pasien-di-rsud-wan-aris-minta-pemda-natuna-atasi-kekurangan-obat.html>. Diakses pada 01 mei 2022 pukul 09.30

Natuna, LintasKepri. 2019 “jenguk pasien di RSUD, wan aris minta pemda Natuna atasi kekurangan obat”, <https://kumparan.com/batamnews/rsud-natuna-masih-kelas-rendah-bupati-minta-tolong-ke-menkes-1yCmyNKJspd>. Diakses pada 01 mei 2022 pukul 12.45.