

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alamsyah, Dedy. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Nuha Medika
- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexi . J. (2006). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Posdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramitno, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan XIV. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Chandra. (2005). *Service Satisfaction*. Edisi Yogyakarta: Andi Offset

Jurnal Dan Skripsi:

- Malik, A. (2012). *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (studi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Banyuwangi: Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol, No. 5.
- Ramadhani M, Indah. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat Di Puskesmas Batang Kuis*. Medan: Universitas Medan Area.

Anggraini, Fitrisia. (2021). *Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Kelurahan Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Br Purba, Marcelania. (2022). *Efektivitas Pelayanan Peserta Kartu Indonesia Sehat Di Puskesmas Sei Sembilan Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai*. Medan: Universitas Medan Area.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.