

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan I). Syakir Media Press.
- Creswell, W. J. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach* (Edisi Ketiga). Sage Publications.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2019). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Bailey, Stephen dan Connolly Stephen. (1998). The Flypaper Effect: Identifying Areas for Further Research. *Public Choice* 95: 335-361. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Bungin Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Carlile, Paul R., Christensen, Clayton M. (2005). The Cycles of Theory Building in Management Research. Version 6.0
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. s. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya
- Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, 7(1).
- Handayani, Go, dkk. (2016). pengaruh aktivitas berlari terhadap tekanan darah dan suhu pada pria dewasa normal. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi: Manado.
- Hardiansyah, Haris, (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Salemba Empat
- Herawati, Nunuk. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) Di Surakarta." *BHIRAWA* 2 (2): 42–51.

- Hildawati, R., & Tim Peneliti. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 10(2), 145–157.
- Iin, K., dkk. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 33–45.
- Nadia, Hadiwardjo, H.Y, Nugrohowati, N. (2023). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Promotiv dan Preventif. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 12(5):388-401
- Putri, D. (2025). *Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang*. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Kasmad, R., & Terbuka, U. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik*. September.
- Pramono, J. S. (2020). Joko Pranomo. S. Sos., M.Si *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. (Surakarta:UNISRI Press,2020).
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. In Akademia Pustaka.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif; Kualitatif & Penelitian Gabungan. Kencana*.
- Maulidia,S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bimedia Pustaka Utama
- Putri, D. (2025). *Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang*. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Sulfiani, A. N. (2021). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 8(1), 52–60.
- Suryani, I.A, Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 4(1):86-99

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. (2018). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pendaftaran Peserta Jaminan Kesehatan Pasal 5
- Peraturan Daerah (Perda) Aceh Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Aceh