

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Mulyadi, Deddy, dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta .

Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Nyoman, Ni. (2020). *Tanggung Jawab Hukum Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Surabaya : Scopindo Media.

Nurdin, Dr. Drs. Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sabaruddin, Abdul. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sudastra, Nyoman. (2020). *Perlindungan Hukum Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri*. Surabaya : Scopindo Media.

Zaenal dan Muhibudin. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.

JURNAL

B. Hendro P. Manik, dkk. (2015). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Berbasis Web Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Pontianak, *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)* Volume I, No. 2, 64-65. Universitas Tanjungpura.

Bayu, Made. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Konsumen, *Jurnal Bisnis Strategi*, Volume 15 No. 02. Universitas Diponegoro

Burhan, Ida Rahmah. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital, *Jurnal Kesehatan Andalas*, Volume 07 No. 03. Universitas Andalas

Parasuraman, Zeithml, dan Berry. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptons of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):23

Pertiwi, Aisah Ayu Nur. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien Bpjs dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Volume 18 No. 02. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Putri, Ayut Dewantari Putri, ddk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar, *Jurnal Article* Volume 01 No. 01. Universitas Udayana.

Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit, *Jurnal Medicoeticolegal*, Volume 06 No. 01. Sarila Husada.

Zuhri Saifuddin dan Diana Amalia. (2021). Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Masa Pandemi Covid-19 Sesuai Sudut Pandang Islam, *jurnal Research*, Volume 3 No. 1. Universitas Pembangunan Nasional.

SKRIPSI

Ripaldi, Ahmad. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Puskesmas Nagari Desa Baru Kabupaten pasaman Barat), *Skripsi*. FISIP Unimal.

Burhan, Ida Rahmah. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital, *Tesis*. Universitas Andalas.

Fahira, Fahmi. (2020). Kualitas Pelayanan Rawa Inap Setelah Akreditasi Rumah Sakit, *Skripsi*. FISIP Unimal.

Gunawan, Wely Hadi. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RS Pertamina Cirebon). *Tesis*. Universitas Diponegoro.

Herdiani, Hilda. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar), *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.

MEDIA MASSA / INTERNET

Humas. (2022). *Pengamat Sebut Program JKN-KIS Sudah Efektif Dan Efisien*, (<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2171/Pengamat-Sebut-Program-JKN-KIS-Sudah-Efektif-Dan-Efisien>), diakses, 06/09/2022.

Kemkes. (2016), *Jaminan Kesehatan Nasional*, (<https://promkes.kemkes.go.id/p=5799>), diakses, 06/09/2022

Permana, A. (2016). *Tinjaun umum rumah sakit*, (<http://repository.unisba.ac.id>), diakses, 06/09/2022

DOKUMENTASI

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

UU No. 40 tahun 2004, Tentang Sistem jaminan sosial nasional (SJSN),

Departemen dalam Negeri RI.