

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *JURNAL MKMI*, 12(2).
- Agustina, N., & Sakawati, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar.
- Andi Anja Mazaya 1, S.M. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (*Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang*) (Vol. 14, Issue 1).
- Aripa Lusyana, Nandu Fiviana, & Shahnyb Nurafni. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Puskesmas Mamajang Kota Makassar. *Jurnal Promotif Preventif*, 5, 106–116.
- Ayu, N. (2016). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu. *EJournal Administrasi Negara*, 4(1).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). 22(2).
- Cindy Septianora. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Skripsi*, ii–113.
- Dr. Sri Yulianty Mozin, S. T. (2020). Penelitian Mandiri Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Multazam Gorontalo).
- Hardani, S. Pd. Grad.Cert.Biotech, Nur Hikmatul Auliya, & Andriani Helmina, M. S. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (A. Md. ,AK Husnu Abadi, Ed.). CV. Pustaka Ilmu.
- Hendrik Toda. (2019). Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD. Prof W. Z.Johannes Kupang. 9, 195–214.
- Imran, Yuliharsi, Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3).
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Khainuddin, H. K. & I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. In

Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik (Vol. 1, Issue 1).
<http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi>

- M. Alwi Pase. (2022, July). *Keluarga pasien sangat kecewa dengan pelayanan di Rumah Sakit Prima Inti Medika. Bahkan pihaknya meminta manajemen Rumah Sakit itu untuk melakukan evaluasi pelayanan dan cara komunikasi petugas medis*. READERS. <https://www.readers.id/read/keluarga-pasien-minta-rs-pim-evaluasi-pelayanan-dan-komunikasi-petugas-medis/index.html>.
- Malihatus Sakhdiah. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rawat Inap di RSUD Aceh Singkil. *Skripsi*, i–61.
- Masyhur Arif, M. (2017). *Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik*. <https://e-journal.unair.ac.id/ADJ>
- Masyhur Arif, M., Bupati Gresik Jl Wahidin Sudirohusodo No, K., & Regency, G. (2017). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. <https://e-journal.unair.ac.id/ADJ>
- Nurdahniar. (2018). Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.
- Ramadana Fitri Muhammad, Arin Tentrem Mawati, Siagian Nurhayati, Perangin-angin Mori Agustina, Refelino John, Mohch. Yusuf Tojiri, Siagian Valentine, Nugraha Nur Arif, Manullang Sardjana Orba, Silalahi Marto, Yedrianof Devi, Sari Anggri Puspita, Supriadi Made Nopen, Sari Marlina Happy Nurmalita, & Bahri Syamsul. (2020). *Pelayanan Publik*. Book, xiv–228.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(4).
- Velita Wiyasih. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. *Skripsi*, i–108.
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Yuwono, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Perawat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di RSUD Siti Hajar Sidoarjo. *Jurnal Manejerial Bisnis*, 2(2).