

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Pontianak: Nuha Medika.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rakatama Media.
- Burhan Bungin. 2003. *Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Iskandar. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Islamy, F. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler Philip, 2007, *Managemen Pemasaran*, Alih Bahasa, Hendra, Jakarta: Prenhallindo.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong, J, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R.D. 2004. *Kebijakan public formulasi, implementasi dan evaluasi*. Jakarta: Elek Media Kumputindo Kelompok Gramedia.
- Putri, Asih Eka. 2014. *Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Kantor Perwakilan Indonesia.
- Ritonga, Abdurrahman. 2003. *Kependudukan dan Lingkungan*. Edisi 2. Medan: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Santoso. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Subarsono, A.G. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta Rineka Cipta
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan, Parsudi. 2004. *Masyarakat Perkotaan dan Kebudayaan Perkotaan: Perspektif Antropologi Perkotaan*, Jakarta: YPKIK.
- Suryawati, Criswardani. 2005. *Memahami Kemiskinan Secara Multidimensional*. Semarang; Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Truenorth.
- Tangkilisan, C. 2003. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi kedua, Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Jakarta: Buku Kita.

Media massa / internet

<https://www.kompasiana.com-Sahrahnasir>.

<http://Konsep Pelayanan Publik.wordpress.com>, diakses 29 desember 2017.

<http://www.Pengertian dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.go.id>, diakses 29 desember 2017

BPJS kesehatan, *panduan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan*, Jakarta: pusat layanan informasi BPJS kesehatan 2013), diakses 02 februari 2018.

www.pasienbpjs.com/2016/11/bpjs.html, diakses 05 februari 2018

<https://m.goaceh.co/2016/12/22>

Jurnal

Mahira. 2016, "*Pelayanan Puskesmas Tanah Luas Dalam Melayani Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*" Lhokseumawe: Fisip-Unimal.

Maiviza. 2016, "*Kualitas Pelayanan BPJS Dalam Aspek Penyediaan Obat*," Lhokseumawe: Fisip-Unimal.

Rismawati (2015) "*Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam*" Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Dokumentasi

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

<http://portalsatu.com>. Tgl 29 desember 2017