

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azwar, S. (1996). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Bharata, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Amstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi 7, Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reforemasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*: Bandung: Alfabeta .
- Supriatna, Tjahya. 2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Tjiptono. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Jurnal Dan Skripsi:

- Abidin. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare*”. Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Antika. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam*” Jurnal: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Dewi, Mutia. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*”. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra.
- Haedar. 2016. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep*”. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin.
- Harfika, J. dan Nadiyah A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, Vol. XIV No. 1.
- Hasbi. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*” Jurnal: Falkutas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Raden Fatah Palembang.
- Jannah. 2019. “*Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang*”. Jurnal: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Nuriyanti. 2020. “*Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep*” Skripsi: Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Rosdiana. 2017. “*Kualitas Pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kota Serang.*” Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Samsudin. 2021. “*Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo.*” Jurnal: URNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Lain-Lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

