

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Azwar, S. (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiyono.2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: UNS Press.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, 2014, yogyakarta: gadjah mada university press.
- Fandi, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.
- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. 2020. *Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), 285–298.
- Harbani, Pasolong. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Afabeta.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hesti Puspitosari dan Khalikussabir, Kurniawan, Luthfi J. (2011). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Indradi, Syamsiar Syamsuddin. (2006). *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang.

- Inu Kencana Syafii. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Levey, Samuel and Loomba, Paul, 1973, *Health Care Administration: "A Managerial Prespectiv"*. Dalam: Azwar, Azrul, 1996, Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jakarta: FKUI.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong Lexy, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV. Remaja.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mukti M. 2007. *Sistem Jaminan Kesehatan. Konsep Desentralisasi Terintegrasi*. Yogyakarta: Husada Mukti.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2013. *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rasyid, M. R. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone
- Sampara, L. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press

- Septia, D. 2016. *Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang:Alqoprint.

#### **JURNAL :**

- Agustina, C. (2019). *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 5(3), 324-334.
- Apriani, M. (2019). *KUALITAS PELAYANAN RSUD CIAMIS (STUDI PADA PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BPJS)*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 6(3), 87-97.
- Hairudin, H. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Diagram Kartesius di Rawat Inap Rumah Sakit RSUD Bima Tahun 2021*. Jurnal Medika Utama, 3(03 April), 2718-2738.
- Hasmawati, H., Kamariah, N., & Syukur, A. T. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Jurnal Administrasi Negara, 24(3), 161-176.
- Mahsyar, A. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 1 (2), Halaman 83.
- Mursyidah, L., & Nurfajriyah, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo*. JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 5(1), 109-124.
- Permadi, R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Gunung Jati Cirebon*. REFORMASI: Jurnal Ilmiah Administrasi, 4(1).
- Sani, A. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLIKLINIK GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKA TENGAH*. Jurnal Studia Administrasi, 3(2), 1-14.
- Suarnaya, G., & Suprpta, I. N. (2021). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL RSUD KABUPATEN BULELENG*. Locus, 13(2), 1-17.

Toda, H. (2019). *Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs di RSUD. Prof WZ Johannes Kupang. Journal of Management Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 9(2), 195-214.

Tyasari, K. C., Ati, N. U., & Suyeno, S. (2020). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN PENGGUNA (BPJS)(Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk)*. *Respon Publik*, 14(5), 85-91.

Wiyono, A.S., 2006. *Analisis tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).

#### **INTERNET :**

Annur, Cindy Mutia. 2021. “Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik”.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik> , diakses pada 13 Agustus 2022 pukul 19.43

Trieyasni. 2021. “Keluhan Terbanyak yang Diterima BPJS Kesehatan: Antrean Lama dan Merasa Dianaktirikan”.  
<https://www.matain.id/article/10002/2021/0310/keluhan-terbanyak-yang-diterima-bpjs-kesehatan-antrean-lama-dan-merasa-dianaktirikan.html> , diakses pada 13 Agustus 2022 pukul 20.18

#### **DOKUMEN :**

Profil RSUD Cilacap 2021

Rekam Medis RSUD Cilacap 2021