

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atik dan Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Basrowi dan Suwandi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.
- BPJS Kesehatan, 2021. *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2020 & Laporan Keuangan Tahun 2020 (Auditan)*, Jakarta: BPJS Kesehatan
- Creswell J. W. 2016. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Dwiyanto, A. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Sage Publications
- Moenir, H.AS, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja. Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, Hanif, 2011. *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*”, Penerbit Erlangga

- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Riyanto Bambang. 2018. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi Keempat. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Safroni, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Yogyakarta : Aditya Media Publishing
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2017, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

## **B. Jurnal-Jurnal Penelitian**

- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa, 2018, *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan. 1 (2)
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2):
- Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat, Public Policy* Vol. 4, No. 1, Maret 2023
- Hilda Disita Puspita. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Kota Bengkulu*. Mimbar Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Volume 8 No. 2
- Maulana Ade Syarif. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. Jurnal Ekonomi. Vol. 7 : (2)
- Pratomo, Arif Aji. 2015. *Implementasi Instruksi Presiden Nomor 07 Tahun 2014 tentang Program Kartu Indonesia Sehat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. Skripsi. Samarinda: Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Wahyuni Dwi 2016. *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*, STIE PGRI Dewantara Jombang, STKIP PGRI Jombang.

### **Dokumen**

Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan

Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

*Keputusan* Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara *Nomor 63/2003* tentang Pedoman. Penyelenggaraan Pelayanan

*Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang.*

Surat Edaran Nomor HK. 03.03/III/3555/2014 Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementrian Kesehatan RI