

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Hapsah. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Nunukan Kalimantan Utara Periode BPJS Tahun 2016”. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Terbuka* Vol.1 No.1
- Azwar, A. (2002). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Bina Aksara.
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations” (The Free Press).
- Huberman, dan Miles, 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Ilyas, Yaslis (2011). *Perencanaan SDM Rumah Sakit : Teori, Metode dan Formula*. Depok : FKM, Universitas Indonesia.
- Khozin M. 2010. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Studi Pemerintahan* Vol.1 No.1.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Prastika, Arin Luhur. 2016. . “Mutu Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Tarub Kabupaten Tegal kepada Pasien Peserta Jaminan Nasional tahun 2015”. ”. *Jurnal Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang* Vol.1 No.1
- Sinambela Poltak Lijan, dkk. 2007, *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Soputan, Daicy Lengkong dan Femmy Tulusan 2015. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado”. *E – Jurnal Administrasi Publik* Vol 2, No 30
- Suryani, Wan. 2013. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RumahSakit Umum Pirngadi Medan”. *E - jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Al Washliyah* .
- Thoha, Miftah. 2000. *Perilaku organisasi, konsep dasar dan aplikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo

Wasistiono, Sadu. 2002. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayan publik*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

2009, Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2009, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan