

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Dwiyanto, Agus. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.

Moleong, Lexi J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: t Remaja Rosdakarya.

Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, cv

Sulastomo. (2008). *Sistem Jaminan Sosial Nasional Sebuah Introduksi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Jurnal:

Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI, No (1), halaman 1-18*

Nazsir, Nasrullah. (2013). *Good Governance*. *MEDIATOR. Vol 4, No (1), halaman 135-150*

- Novrialdi.(2017). Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016.*JOM FISIP: Vol. 4, No. 2*
- Putra, M. Amril Pratama, dkk. (2014). Analisis Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kota Makassar.*Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 7, No. (2)*
- Rahman, Mariati. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peseta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi. Vol 7, No (1), halaman 1-8*
- Widiastuti, Ika. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat.*Jurnal Ilmiah WIDYA, Vol. 4, No. 1*
- Safrijal, dkk. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan: Vol. 1, No (1), halaman 176-191*
- Suhita, Damayanti. (2014). Transparansi, Akuntabilitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Surakarta.*Transformasi, No 26. Halaman 16-20*
- Sunardi, dkk.(2019). Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Rawas.*Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi: Vol 13, No. 2*

Skripsi:

Erviana, Okky. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang

Frayogi, Muhammad. (2015). "Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten". SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang

Hartini, Nining. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin Makassar

Hidayatullah. (2013). "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Fungsi dan Tugas Badan Kepegawaian Pada Proses Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi CPNS di Kabupaten Barru". Fakultas Hukum. Universitas Hasanuddin. Makassar

Ikhsan, A. Muh. (2017). Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintah Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng). SKRIPSI. Jurusan Hukum Administrasi Negara. Fakultas Hukum. Universitas Hasanuddin

Lena, Felisitas Evanjelina. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

- Nova, Rahadi Fitra.(2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.SKRIPSI.Fakultas Ekonomi. Universitas Sebelas Maret.
- Rimbawan, Agnes. (2012). “Penerapan *Good Governance* Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pandeglang”.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang
- Siregar, Restu Riana. (2018). Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di Rumah Sakit Adam Malik Medan Tuntungan.SKRIPSI.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatra Utara
- Trifira, Sintya. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas
- Wangi, Rireja Janari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun.SKRIPSI. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
- Yunida, Margita Enno. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.SKRIPSI. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta

Sumber lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang

Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

983/MENKES/SK/XI/1992

<https://www.fajarsumbar.com/2019/06/pasien-rsud-m-zein-keluhkan-buruknya-html>.

Diakses 2 November 2021, Pukul 20.44 WIB

