

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Wijaya, Sri, Toening (2018), *Buku Ajar Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik)*, Demak: Pustaka Magister

Maulidiah (2014), *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, Bandung: CV. Indra Prahasta

Yanuarti, Sudirman, dkk (2023), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Palu: Ara Digital Mandiri

Kamarudin Sellang (2016), *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Ombak

Handi Irawan D.MBA. Mcom (2002), *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta Pusat: PT Elex Media Komputindo

Lexy, J Maleong (2004), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya

Izzah El Maila (2021), *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, dan Response Time di Puskesmas*, Kediri: STRADA PRESS

Herwati, Ida (2021), *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Malang: Literasi Nusantara

KARYA ILMIAH, ARTIKEL DAN JURNAL

Vivia Ozora Bitjoli, Odi Pinontoan, Andi Buanasari, "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo", *Jurnal Keperawatan (e-Kp) Vol 7 No. 1, 2019*

Aisah Ayu Nur Pertiwi, "Analisi Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD di Kota Surakarta", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol 18 No. 2, 2016*

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN

UU No. 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.

UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

UU No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

WEBSITE

Joglobang, UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

(<https://www.google.com/amp/s/www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik%3fampdiakses> april 2020)