



## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, 2006, *Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Malang: Bayumedia Publishing.
- BPJS, Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Dutka, Alan, 1994. *AMA Handbook for Customer Satisfaction*. Linconlnwood: NTC Business Books
- Ervianingsih, dkk, 2020. *Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Imbalo, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1).
- Kamarudin, Sellang, Jamaludin, Ahmad, 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kawuwung, Y. M., Kumayas, N., & Pangemanan, F. N. (2023). Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Bpjs Mengenai Pelayanan Publik Di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Tahun 2022. *GOVERNANCE*, 3(1).
- Kemenkes RI, 2016. *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2001. *Prinsip-Prinsip pemasaran*, Jilid 2, Edisi ke-8, penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi manajemen public*. Ombak, Yogyakarta
- Setiawan, M. D., & Agustina, D. (2023). 8. Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Di Desa Tanjung Rejo. *G-Couns: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 7(03), 429-440.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Pelayanan Publik nomor 25 tahun 2009

Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 6(2), 357-368.