

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan kedua. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2017. User Manual Vclaim. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Faisal, Sanapiah. 1981. Dasar dan Teknik Menyusun Angket. Surabaya: Usaha Nasional
- Iswanto, I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba.
- Kementrian Kesehatan RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar 2013. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.s
- KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldana, Jhonny. 2013. Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook. United State of America: Sage Publications, Inc
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Muhammad Ridha Rahmatullah, S. H. (2019). Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Ombudsman, 1.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.

- Peraturan Presiden. (2004). UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jdih BPK RI, 1–45.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Lembaran Negara RI Tahun 2011, No. 166. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sultan, S. (2018). Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Universitas Hasanuddin Tahun 2018. Universitas Hasanuddin, 20(2), 138.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. Undergraduate Thesis, 194.