

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirul mustafa, Dkk. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Surabaya: Graha Indah, 2019)
- Azwar, Azrul 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Bayu Azwari, *Peran Paramedis dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Kampung Kasai Kecamatan Pulau Derawan Kabupaten Berau*, e-jurnal Ilmu Pemerintah, vol 1 nomor 1 tahun 2013 hal 2
- Betri Anita, Henni Febriawati dan Yandrizal, *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm 1
- BPJS Kesehatan, *Panduan Praktik Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*
- Fandy Tjiptono, Ph.D & G Chandra. *Service, quality satisfaction*. (Yogyakarta: ANDI, 2011)
- Fedeirickson. 1988. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta : LPES
- Ika Widiastuti, *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat*, Jurnal Administrasi Publik, (2017)
- Lexy J. Moleong, (2020) *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Lexy J.Moleong, (2019)M.A. *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Miles dan Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia ( UI-Press ).
- Muhammad Safful Khafi, 2017, *Pelaksanaan Jaminan kesehatan Bagi Penerima Bantuan Iuran (PBI) Oleh Badan Penyelenggaraan Jamninan Sosial (BPJS) Kota Yogyakarta dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga

- Munawar Khalis, *Pelayanan kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima sebaya Kabupaten Paser*, jurnal Administrasi Negara, Vol 4 No. 2, tahun 2016 hal 12
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni
- Relia Sari, *Analisis Konsep Lean thinking Pelayanan Laboratorium pada pasien UGD Rs Masmata Bekasi*, Jurnal Administrasi Rumah Sakit Vol 1 No 3
- Rismawati, *Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asan Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, ejurnal Administrasi Negara, vol 3 nomor 5 tahun 2015 hal 1
- Skripsi Yuniatika pada tahun, 2016, *Pelayanan Kesehatan Bagi Anggota Penerima Bantuan Iuran (PBI) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Dr.R Soedarsono Kota Pasuruan*: Universitas Muhammadiyah Malang
- Sugiono, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung:Alfabeta, 2015)
- Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)