

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anoraga, Panji. (2009). *Manajemen Bisnis*. Semarang: PT. Rineka Cipta.
- Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1*. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Mubarak W, I., & N, C. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Yuwono, & Silvita, T. &. (2003). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arkola.

## **Jurnal**

Apriyansyah. 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. *Skripsi*. Serang: Universitas Sultan Agung Tirtayasa

Dhikasangko, Derry Bagus. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. *Skripsi*. FISIP: Universitas Sultan Agung Tirtayasa.

Firdaus; Fidela; Firwan. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal*. UMY

Karina, Riska. 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap III di RSUD Kota Cilegon. *Skripsi*. FISIP: Universitas Sultan Agung Tirtayasa.

Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sarira, Yulianus. 2013. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makasar. *Skripsi*. Makasar: UNHAS.

## **Undang-Undang/Peraturan**

Undang - Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 3 Tentang Kesejahteraan Sosial

Undang - Undang No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang - Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,

Undang - Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Perpres No 111 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Keputusan Men.PAN RB Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Pen

Peraturan BPJS No. 1 tahun 2014

Peraturan BPJS Kesehatan No 1 Tahun 2015

### **Website**

Humas BPJS Kesehatan, 2018. <https://bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses pada tanggal 9 Oktober 2018 Pukul 20:55 WIB, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/720/Puskesmas-Now-Become-Citizen-Trust>

Puskesmas Kasihan II, <https://puskesmas.bantulkab.go.id/kasihian2/>