

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press
- A. Muwafik, Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT RINEKA
CIPTA
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta
- Harbani, Pasolong. 2013. *Teori Adminitrasi Public*. Alfabeta. Bandung
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Madubun, Jusuf. 2017. “ *Disentralisasi Pelayanan Publik di Kota Tual* “. Desertasi. Makassar : Universitas Negeri Makassar.
- Mubarak, Wahit Iqbal, 2005. *Pengantar Keperawatan Komunitas*. Jakarta : CV Sagung seto.
- Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran
- Muh, yusni. 2012. “*Inovasi Layanan Kantor Pelayanan Perizinan Dalam Mendukung Pembangunan Daerah Kota Pare-Pare*.” Desertasi Makassar : Universitas Hasanuddin
- Mukaron, Zaenal dan Laksana, Muhibun Wijaya. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government* . Bandung, Pustaka setia.

Murianty, Telly.2016. “ *Motivasi Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Raya Kota Makassar dan Rumah Sakit Stella Maris Makassar)*”. Desertasi.Makassar : Universitas Hasanuddin.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sahya, Anggara. 2012. *Ilmu Adiministrasi Negara : Kajian, Konsep, Teori,Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia.

Achmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, di download. 25 November 2019.

Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-undang.Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

