

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee Laith., Alkaa'ida Feras., 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, Yanuar Karunia. 2014. Studi Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Klinik Dokter Keluarga Korpagama Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Dinkes DIY. 2017. *Layanan Pengaduan Masyarakat*. Yogyakarta: Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Diakses di <http://dinkes.jogjaprov.go.id/layanan-pengaduan-masyarakat>, pada tanggal 14 Maret 2017.
- Divisi Regional IV. 2017. *Peranan BPJS Kesehatan Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan*. www.bpjs-kesehatan.go.id, pada tanggal 14 Maret 2017.
- Firdaus. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Tesis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Hanurani, Fatimah Ega. 2016. Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Kemenkes, RI. 2015. *Buku Pegangan Sosialisasi, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : PT. Askes.
- Kemenkes, RI. 2015. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2014*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid Satu dan Dua*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Lase, Oberi. 2015. Persepsi Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Petugas TPP di Puskesmas Depok 3 Sleman Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Menkes RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta: Menteri Kesehatan RI. Diakses di <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/peraturan-meneteri-kesehatan-nomor-269-tentang-rekam-medis.pdf>, pada tanggal 14 Maret 2017.

- Menpan RI. 2009. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Jakarta: Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Diakses di <http://www.kinerja.or.id/>, pada tanggal 14 Maret 2017.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Jurnal Manajemen, Vol. 10 No.3, April, pp: 1203-1208
- Nani, Supardi, Wolok, Tineke. 2014. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo*. Laporan Penelitian : Universitas Negeri Gorontalo
- Nasir, A., Muhith, A. dan Ideputri, M,E. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Putri, Ayut Dewantasi, Dewi Pascarani, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*. FIS dan IP Universitas Udayana
- Putri, Babi Silvia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Skripsi: IPB
- Putri. 2015. Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan dalam Penanganan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal*. Vol. 3, No. 2, hlm. 20
- Rachmawati, Aisyah. Puspitasari, Desi. Puspitasari, Retno. 2015. *Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS) dan Jaminan Sosial Nasional (JKN)*. Makalah: Universitas Negeri Malang
- Sastroasmoro, S. 2011. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto

- Situs BPJS. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Copyright © 2017 BPJS Ketenagakerjaan, All Rights Reserved. <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> Diakses pada 28 Juli 2017
- Sondari, Aer. 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi : Univesritas Negeri Semarang.
- Sudjana. 2010. *Metode Statistik*. Bandung: Sinar Baru
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Trisantoro, Laksono. (2005) *Good Governance dan Sistem Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya.
- Ulinuha, Fuzna Elsa. 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Media Semarang Tahun 2014. *Jurnal*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Diakses di <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>, pada tanggal 14 Maret 2017.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Diakses di <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/UU29-2004PraktikKedokteran.pdf>, pada tanggal 14 Maret 2017.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Diakses di <http://www.depkes.go.id/> pada tanggal 14 Maret 2017.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Diakses di <http://www.pdpersi.co.id/>, pada tanggal 14 Maret 2017.
- Wahyuni, W, Abdul Jalil dan Maya Fitria. 2015. *Perbandingan Preferensi Peserta Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015*. Jurnal FKM USU