

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin, et.al., 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arieyasmita, Wildan Lutfi, dkk, 2016, *Kajian Diskresi Pelayanan Publik di Kalimantan*, Pusat Kajian dan Pendidikan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara, Jakarta,
- Budiono, Herlien, 2006, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Brigham, C. John, 1991, *Social Psychology*. Harper Collins Publishers Inc
- Denhardt, Janet Valerie & Robert B Denhardt, 2003, *The New Publik Service: Serving Not Steering*, ME Sharpe Inc, New York.
- Dinas Kesehatan Kota Pontianak, 2011, *Profil Kesehatan Kota Pontianak tahun 2011*.
- Dijk, P van dan G.J.H. van Hoof, 1990, *Theory and Practice of the European Convention of Human Rights*, Kluwer Law and Taxation Publishers, Boston.
- Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1986, *Metodologi Research I*, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Ibrahim, Jonny. 2005, *Teori dan Metodologi Hukum*, Surabaya.
- J.J.H, Bruggink 1996, *Refleksi Tentang Hukum [Rechts Reflecties, Grondbegrippen uit de rechtstheorie]*, diterjemahkan oleh B. Arief Sidharta, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2016, *Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2016*, ISBN 978-602-71510-6-2.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.

- Marbun, S.F, 2013, *Hukum Administrasi Negara II*, Penerbit FH UII Press, Yogyakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2014, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta.
- Muhammad, Abdulkadir 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, 2001, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ombudsman Republik Indonesia, 2019, *Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta.
- Prodjodikoro, Wirjono, 2004, *Asas-asas Hukum Pidana di Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta.
- Rahardjo, Satjipto, 1991, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sinamo, Nomensen, 2014, *Hukum Administrasi Negara*, Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 1985, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1983, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Renika Cipta, Jakarta.
- Syamsudin, M, 2007, *Operasional Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Watson, L. David & Frank, Joyce. 1984. *Social Psychology*. Scot Foresman company.

B. Artikel Jurnal dan Publikasi Ilmiah (Skripsi, Tesis, dan Disertasi)

- Abing, Roscam, 1998, "Health, Human Rights and Health Law The Move Towards Internationalization With Special Emphasis on Europe", *Journal International Digest of Health Legislations*, Vol 49 No. 1, 1998.
- Atmojo, Muhammad Eko dkk, 2017, *Evaluasi Pelayanan Kesehatan Tanpa Kelas Bagi Keluarga Miskin (Gakin) di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo*, Laporan Penelitian Hibah Jurusan, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Erilisanawati, Elasia, 2018, *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kelas Perawatan di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri*. Publikasi Ilmiah. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fauzi, Arief Rachmat, 2012, *Diskriminasi Pelayanan di Rumah Sakit*, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada.
- Fitriyanah, Ema, Pien Noer'aini, dan Taufiq Priyo Utomo, 2017, "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal". *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang.
- Hariani, Diah, 2006, "Analisa Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Gianyar", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol.3, No.1, Januari 2006.
- Hasjimzum, Yusnani , 2014, "Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.4, No.3, September 2014.
- Hafid, M. A., 2014, "Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa". *Jurnal Kesehatan*, Vol. VII, No.2, 2014.
- Junus, Siti Patimah, 2002, "Masalah Patologi Birokrasi (Hipocracy) dan Terapinya", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol 32 No 2, April-Juni 2002.
- Kurnia, Titon Slamet, 2015, "Mahkamah Konstitusi dan Hak untuk Bebas dari Perlakuan Diskriminasi", *Jurnal Konstitusi*, Vol 12 No 1, Maret 2015.
- Malau, Hasbullah, 2009, "Menyoal Pelayanan Publik yang Berkualitas di Era Otonomi Daerah", *Jurnal Ilmu Politik Ketatanegaraan*, Vol.VIII, No.1, Oktober 2009.
- Nafilati, Aufa Kirana, 2017, *Pemenuhan Asas Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien Badan Penyelenggara*

Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

Rini, Nicke Sarwo, 2018, "Analisis Implementasi Prinsip Non-Diskriminasi dalam Peraturan Daerah di Bidang Pendidikan dan Kesehatan", *Jurnal HAM*, Vol 9 No 1, Juli 2019.

Ripha, Retno Wulandari, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit*, Tesis, Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sumardiana, Benny, 2016, "Formulasi Kebijakan Penanganan Tindak Pidana Berbasis Isu Sara dalam Pemilihan Umum", *Jurnal Pandecta*, Vol 11, No 1, Juni 2016.

Riyo Kristian Utomo, 2016, *Rumah Sakit Tanpa Kelas dan Asas Keadilan Sosial*, Tesis, Program Pascasarjana Magister Hukum Kesehatan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Yuniarti, Sri, 2015, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015*, Naskah Publikasi, Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)

Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165)

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil dan Politik)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pengesahan *International Covenant On Economic, Social And Cultural Rights* (Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial Dan Budaya)

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139)

Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123)

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416)

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 85 tahun 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 9)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1221)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 ((Berita Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 37)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah.

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2018 Nomor 2).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228 tahun 2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Rumah Sakit Daerah.

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 50 tahun 2018 tentang Tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2018 Nomor 50)

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 34 Tahun 2016 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 34)

D. Online

Didik, 2019, "RSUD Kajen Desain Rumah Sakit Tanpa Kelas", <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/rsud-kajen-desain-rumah-sakit-tanpa-kelas/>, diakses pada 26 November 2019 pukul 19.31 WIB

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2018, "Rumah Sakit Tanpa Kelas Pertama di Lampung dengan Fasilitas dan Layanan Setara Kelas I", <https://dinkes.lampungprov.go.id/rumah-sakit-tanpa-kelas-pertama-di-lampung-dengan-fasilitas-dan-layanan-setara-kelas-1/>, diakses pada 24 November 2019 pukul 19.10 WIB

Hayat, Nurul 2012, "Menkes Resmikan RSUD Tanpa Kelas di Pontianak", <https://kalbar.antaranews.com/berita/307438/menkes-resmikan-rsud-tanpa-kelas-di-pontianak>, diakses pada 8 September 2019 pukul 17.20 WIB.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Hasil Pencarian KBBI Daring - Narasumber, diakses dari <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/narasumber>, diakses pada Senin, 30 September 2019 pukul 10.28 WIB.

Ramadhan, Mitra, 2014, "Potret Kesehatan di RSUD Tangerang Pasien Miskin Ditelantarkan", <https://www.merdeka.com/peristiwa/potret-kesehatan-di-rsud-tangerang-pasien-miskin-ditelantarkan.html>, diakses pada 23 September 2019 pukul 18.22 WIB

Sudarmawan, 2014, "Pasien Miskin Ditelantarkan 3 Hari di Lorong RSUD Ponorogo", <https://surabaya.tribunnews.com/2014/05/22/pasien-miskin-ditelantarkan-3-hari-di-lorong-rsud-ponorogo>, diakses pada 23 September 2019 pukul 18.27 WIB

Syahroni, 2017, "Sutarmidji Berhasil Jadikan Pontianak Laboratorium Inovasi Pemerintah Daerah di Indonesia", <https://pontianak.tribunnews.com/2017/08/07/sutarmidji-berhasil-jadikan-pontianak-laboratorium-inovasi-pemerintah-daerah-di-indonesia>, diakses pada 29 September 2019 pukul 19.30 WIB.

Viva.co.id, 2012, "Rumah Sakit Tanpa Kelas Pertama di Indonesia", <https://www.viva.co.id/arsip/362144-rumah-sakit-tanpa-kelas-pertama-di-indonesia>, diakses pada 13 September 2019 pukul 16.15 WIB.