

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Astuti, Retno Sunu, 2004. *Reformasi Administrasi*. Semarang: FISIP UNDIP.
- Azwar, Azrul. 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Azwar, Azrul. 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2013, *Buku Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.
- Batinggi, Ahmad, 1999, *Managemen Pelayanan Umum*. Jakarta : LAN.
- Gasperz, Vincent, 1997, *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gerson, R.F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM Terjemahan.
- Ilyas, Yaslis. 2004. *Wajah Pelayanan Kesehatan Kita*. Jakarta: Djambatan.
- Irawan, F. 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kottler, Philps, 2006, *Managemen Pemasaran*. Jakarta: PT Index.
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia, (2006), *Reformasi Birokrasi Pemerintahan di Daerah Menuju Good Governance*, Bandung: LAN.
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia, (2006), *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Lukman, Sampara. 2007. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.

Lumenta, Benyamin, 1989, *Pelayanan Medis*. Jakarta : Airlangga.

Mahmoedin, H.As. 1995, *Etika Pelayanan Bank*. Jakarta.: PT. Gunung Agung.

Moenir , H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moenir, H.A.S, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, Taliziduhu. 1997, *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.Pustaka, Jakarta

Rakhmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Robert, 1996, *Pelayanan publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Saiful Deni, 2006, *Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik Dan Kinerja Birokrasi*. Malang: Cv Citra.

Sinambela, Lijan Poltak., dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Cv Citra

Soetrino, Lukman, 2001, *Kemiskinan Perempuan dan Pemberdayaan*. Jakarta : Kanisius.

Sugiyanti, Supriyanto, 2001, *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.

Sugiyono, 2010., *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Cv. Alfa Beta.

Sugiyono, Soetopo,1990, *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.

Sulastomo, 2004, *Managemen Kesehatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Thabrany, H. 2007, *Introduksi Asuransi Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia.

Thabrany, Hasbullah. 2014, *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Rajawali Pers

Thabrany, Hasbullah. Asuransi Kesehatan di Indonesia. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI, Depok 2001.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta : Andi.

Waidi. 2006. *The Art of Re-engineering Your Mind for Success*. Jakarta: Gramedia.

Walgito, Bimo. 1992. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Warella, Y., 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP Semarang.

Waworuntu, Bob, *Dasar-Dasar Melayanai Nasabah Bank*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Widodo Joko, 2001, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang: CV Citra.

Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1*. Surabaya : Airlangga University Press.

Winarno, Budi, 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, cet.ke-1. Yogyakarta: Media Pressindo.

SUMBER JURNAL

Ahuja (2004). 'Health Insurance for the Poor' Economic and Political Weekly, Vol 39, No 28, diakses September 10, 2015.

Campbell, Rita Ricardo, and W. Glenn Campbell. (1952). "Compulsory Health Insurance: The Economic Issues." Quarterly Journal of Economics, vol. 66, no. 1:1-24.

Dickerson, O.D. (1959). "The Problem of Overutilization in Health Insurance." International Journal of Risk and Insurance, vol. 26, no. 1:65-72.

Enthoven, A. & Kronick, R. (1991). Universal health insurance through incentives reform. JAMA, 265(19), 2532-36.

GUP Iloh, JN Ofoedu, PU Njoku, FU Odu, CV Ifedigbo, KD Iwuamanam, (2012). „Evaluation of patients satisfaction with quality of care provided at the National

- Health Insurance Scheme clinic of a tertiary hospital in South- Eastern", Nigerian International Journal of Clinical Practice, Oct-Dec 2012, Vol 15, Issue 4.
- Jacobs Philips, (1997). The Economics of Health and Medical Care Fourth Edition, An Asspen Publication, Marryland, page. 12-15.
- Jacobs Philips, (1997). The Economics of Health and Medical Care Fourth Edition, An Aspen Publication, Marryland, page. 19-32.
- Miller, R. & Sullivan, K. (2000). A reply to Sullivan's reanalysis of managed care plan performance since 1980/Response. American International Journal of Public Health, 90(6), 984-986.
- Pamudji, S. (1994). Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik, Jakarta : Widyapraja, No. 19 Tahun III.
- Pamudji, S. (2000). "Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik." Widyapraja IIP Depdagri, III (19), hal. 21-29.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, (1994)." Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", International Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124.
- Pelayanan Kesehatan pada Badan Rumah Sakit Daerah (BRSD) Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah). Tesis: Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Ramesh Bhat and Somen Saha (2004). Health Insurance: Not a Panacea, Economic and Political Weekly Vol. 39, No. 33 (Sept. 14-20, 2015), pp. 3667-3670.
- Ridwan Max Sijabat (2012). "Askes, Jamsostek asked to prepare transformation". *The Jakarta Post* (dalam bahasa Inggris). Diakses 22 Desember 2014.
- Ristini, (2005). Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan, Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan Vol:08 no 01.
- Saefullah, A. Djadja. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Dalam Jurnal Publik Volume Nomor 1, Bandung : UNPAD.
- Stierle F., (2002). Social Health Insurance, Concept-Advatage -Prerequisites, GTZ,Germany.
- Thabrany.H, (2002). Social Health Insurance Implementation in Indonesia, Center for Health Economic Studies University of Indonesia, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), (1985). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam Journal of Retailing, Spring.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), (1990). Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

SUMBER INTERNET

<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> . diakses tanggal 20 februari 2015.

<http://finansial.bisnis.com/read/20140111/215/196762/bpjs-kesehatan-dokter-bisa-tekor-ini-penjelasan-nya>. diakses 20 januari 2015.

<http://id.scribd.com/doc/11319551/Pengertian-Pelayanan-Publik>. diakses 20 februari 2015.

<http://jamkesindonesia.com> diakses 20 februari 2015

www. Depkes.go.id/index.php? option =com_docman&task=doc...> Kemenkes RI tahun 2013. sistem rujukan terstruktur dan berjenjang dalam rangka menyongsong dalam jaminan kesehatan nasional. (diakses 11 agustus 2015)

SUMBER PERATURAN PEMERINTAH

Kementrian kesehatan RI, (2014). *Peraturan menteri Kesehatan Republik Imndonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.

Kementrian kesehatan RI (2014). *Buku pegangan Sosialisasi Jaminan kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.

Menteri Penertiban Aparatur Negara. (1993). *Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI, (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Penggunaan Dana kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta.