

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, Nur Adnan, Julita, Hendrartani, dan Veronica, Margo 2013. Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta Askes Wajib dan Sukarela terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I. JMPK Vol. 02/No.02/Juni
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, A. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Baequny, Ahmad. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT Askes terhadap Pelayanan Dokter keluarga di Kota Pekalongan. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang.
- Basuki, Sulisty. 2006. Metode Penelitian. Wedatama Widya Sastra. Jakarta.
- Bpjs. 2014. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. Jakarata:BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. 2014. Buku Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan. diakses dari [www.pk.itb.ac.id/wp-content/uploads/2014/01/Buku-Panduan-Layanan-bagi-Peserta-BPJS Kesehatan.pdf](http://www.pk.itb.ac.id/wp-content/uploads/2014/01/Buku-Panduan-Layanan-bagi-Peserta-BPJS-Kesehatan.pdf) diakses tanggal 30 Oktober 2014.
- Carma, L. Bylund & Gregory Makoul, Patient Education & Counseling 48 (2002)
- Denzin, Norman K. 2011. Handbook of Qualitatif Research. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dewanto, Iwan dan Naniek Isnaini Lestari. 2014. Panduan Pelaksanaan Pelayanan KedokteranGigi dalamSistem Jaminan Kesehatan Nasional. Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. Jakarta.
- [http://BPJS Kesehatan.go.id/bpjs/](http://BPJS-Kesehatan.go.id/bpjs/) diakses tanggal 29 Oktober 2014.

http://BPJS_Kesehatan.go.id/index.php/pages/detail/2010/2 diakses tanggal 28 Oktober 2014.

http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_23_92.htm diakses 21 April 2015.

https://lapor.ukp.go.id/pengaduan/1215554/keluhan-penanganan-pasien-BPJS_Kesehatan-di-puskesmas-tanah-abang.html diakses tanggal 20 Oktober 2014.

http://www.harianhaluan.com/index.php/berita/haluan-padang/33279-layanan-BPJS_Kesehatan-mengecewakan diakses tanggal 20 Oktober 2014.

Jacobs Philips. 1997. *The Economics of Health and Medical Care* Fourth Edition, An Asspen Publication, Marryland.

Komariah, Sekar. 2015. *Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kota Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*. *Ejournal Ilmu Komunikasi*. Volume 3, Nomor 2.

Machmud, Rizanda. 2008. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2 No.2 Hal, 186—190

Mukti, AG. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Konsep Dan Implementasi*. Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan Dan Manajemen Asuransi Jaminan Kesehatan. FK UGM. Yogyakarta.

Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Ningrung, Rinda Mustika. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poloklinik Tht Rumkital Dr. Ramelan*. Surabaya. *Jurnal Stikes Hangtuah Surabaya*.

Nofrinaldi, Andreasta, Meliala, dan Adi Utarini. 2006. *Persepsi dan Pengaruh Sistem Pembagian Jasa Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Jiwa Madani*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 09, No. 2 Juni.

- Putra, Fadillah. 2003. Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rahmawati, Alfi Febriana. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dengan Dimensi dan Holistik Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. Jurnal Administrasi Kesehatan Vol. 1 No. 2 Hal, 132—139
- Subarsono, AG. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sudian. 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Jurnal Kesehatan Masyarakat Stikes Ubudiyah.
- Sukowati, Nuryatin Phaksy, dkk. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Nonkuota (JAMKESDA DAN SPM)(Studi di Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol .1, No. 6, Hal. 1195-1202
- Sulastomo. 2003. Manajemen Kesehatan. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Suprpto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineke Cipta. Jakarta.
- Wijono, Djoko. 1990. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press. Surabaya.
- Wisnu, Dinna. 2012. Politik Sistem Jaminan Sosial. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta