

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, SW 2016, 'Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu politik*, diakses 20 Maret 2017, <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/249>
- Antina, RR 2017, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep', *Jurnal penelitian administrasi publik*, STIKes Ngudia Husada Madura, diakses 2 April 2017, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1010>
- Arenawati 2010, 'Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan RSUD Serang tahun 2010', Tesis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, diakses 4 April 2017, <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/search/titles?searchPage=4#results>
- Aritonang, R 2007, *Teori dan Praktik Riset Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Badan Pusat Statistik, Pemerintah RI 2008, *Penggolongan Pendapatan Penduduk*, Jakarta, diakses 20 Mei 2017, <https://www.bps.go.id/publikasi.html>
- Bata 2013, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013', Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, diakses 19 April 2017, <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5681>
- BPJS Ketenagakerjaan, Pemerintah RI 2011, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Sekretariat Negara, Jakarta, diakses 8 Maret 2017, http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/PERATURAN/09012015_101207_uu_24_11_bpjs.pdf
- Bustami 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Dahlan, MS 2011, *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*, edisi 5, Salemba Medika, Jakarta.
- Departemen, Keuangan, Pemerintah RI, 2004, *Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Sekretariat Negara, Jakarta, diakses 15 Maret 2017, <http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2004/40TAHUN2004UU.htm>

- Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten Serang 2017, Dinas Kesehatan Kabupaten Serang, diakses 12 April 2018, <http://rsud.serangkab.go.id/home/halaman/1/tentang-rs>
- Firdaus, FF 2015, 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul', Tesis, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, diakses 15 April 2017, <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/690>
- Hastono 2007, *Analisis Data Kesehatan : Basic data analysis for health research training*, FKM UI, Depok.
- Herlambang, S dan Murwani, A 2012, *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Gosyen, Yogyakarta.
- Ilahi, PP 2016, 'Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi Tahun 2016', Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan FKIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, diakses 10 April 2017, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32418/1/PUJI%20PERTIWI%20LAHI-FKIK.pdf>
- Immas, HAP 2012, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang', Skripsi, diakses 2 Mei 2018, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992>
- Indriani, R 2015, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan', Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, diakses 10 April 2018, <http://digilib.unila.ac.id/12847/>
- Kementerian Keuangan, Pemerintah RI 1999, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia*, diakses 2 Mei 2017, <http://www.lps.go.id/documents/10157/182852/1UU+no+23+th+1999+ttg+Bank+Indonesia.pdf>
- Kementerian Pendidikan, Pemerintah RI 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, diakses 5 Mei 2017, <http://peraturan.go.id/uu/nomor-20-tahun-2003.html>
- Kementerian Kesehatan, Pemerintah RI 2009, *Tentang rumah sakit*, diakses 5 Juni 2017, <http://peraturan.go.id/uu/nomor-44-tahun-2009.html>
- Kementerian Kesehatan, Pemerintah RI 2014, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, diakses 5 Maret 2017, <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>

- Kementerian Kesehatan, Pemerintah RI 2016, *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2016*, Balitbang Kementerian kesehatan RI, Jakarta, diakses 13 April 2017, <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-2016.pdf>
- Kementerian Kesehatan, Pemerintah RI 2008, *Keputusan Menteri kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, diakses 5 Mei 2017, <http://pdk3mi.org/file/download/KMK%20No.%20129%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20Rumah%20Sakit.pdf>
- Kementerian Kesehatan, Pemerintah RI 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs)*, Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, Jakarta, diakses 21 Maret 2017, <http://www.jkn.kemkes.go.id/attachment/unduhuan/PMK%20No.%2027%20ttg%20Juknis%20Sistem%20INA%20CBGs.pdf>
- Kementerian Kesehatan, Pemerintah RI 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 tahun 2014 Tentang kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*, Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, Jakarta, diakses 21 Maret 2017, <http://peraturan.go.id/permen/kemenkes-nomor-69-tahun-2014.html>
- Kotler, P 2005, *Manajemen Pemasaran*, jilid 2, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mukti, WY 2013, 'Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu', *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, UNHAS, diakses pada 3 Maret 2018, <http://www.e-jurnal.com/2014/11/pengaruh-mutu-layanan-kesehatan.html>
- Notoatmodjo, S 2010a, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S 2010b, *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S 2011, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Pertiwi, AAN 2016, 'Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta', Skripsi, Program Studi Magister Manajemen Program

- Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, diakses 19 Maret 2017, <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/45>
- Putri, ID 2016, 'Kualitas pelayanan pengguna kartu JKN di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara kabupaten Serang', Skripsi, Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, diakses 16 April 2017, <http://repository.fisip-untirta.ac.id/584/>
- Rahman, M 2017, 'Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Universitas Ppapri Makassar, diakses 2 Mei 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/136819-ID-kualitas-layanan-kesehatan-pasien-pesert.pdf>
- Septia, D 2017, 'Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung)', Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Lampung Bandar Lampung, diakses 3 Mei 2018, <http://digilib.unila.ac.id/29649/2/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>
- Sisyani 2016, 'Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Pembayaran INA-CBGs dengan Fee For Service di RS PKU Muhammadiyah Bantul', *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, diakses 15 Maret 2017, <http://mmr.umy.ac.id/wp-content/uploads/2016/06/PAPER-SISYANI.pdf>
- Sunarto 2008, 'Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah', *Jurnal Komunikasi*, diakses pada 12 Maret 2018, <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/1124>
- Supriyadi 2014, *Statistik Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Trimurthy, I 2008, 'Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang', Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, diakses 10 Maret 2017, http://eprints.undip.ac.id/17719/1/IGA_Trimurthy.pdf
- Wahyuni, HC 2015, 'Penentuan prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Metode SERVQUAL'. *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, diakses 12 Agustus 2017, <http://jemis.ub.ac.id/index.php/jemis/article/view/147/153>
- World Health Organization 2010, *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems Volume 2 Instruction Manual*

(Tenth Revision), Family of International Classification, Geneva, diakses 27 Juni 2017, <http://www.who.int/classifications/icd/en/>

