

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad, S. (2004). *Human resources management and technical changes*. Delhi: Kalpaz Publication. Januari 2016. <https://books.google.co.id/>
- Aswathappa, K. (2013). *Human resources management text and cases (7<sup>th</sup> ed.)*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited. Januari 2016. <https://books.google.co.id/>
- Ivancevich, J.M. (2010). *Human resource management (11<sup>th</sup> ed.)*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Jonker, J., Pennink, B.J.W. & Wahyuni, S. (2011). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. & Kevin L.K. (2013). *Marketing management (14<sup>th</sup> ed.)*. England: Pearson Education Limited.
- Philips, J.M. & Stanley, M.G. (2014). *Human resource management*. South-Western: Cengage Learning. Januari 2016. <https://books.google.co.id/>
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2005). *Organizational behaviour (15<sup>th</sup> ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Richard, N.O. (2002). *Organizational behaviour (7<sup>th</sup> ed.)*. Phoenix: John Wiley & Sons, Inc.
- Senyucel, Z. (2009). *Managing the human resource in the 21<sup>st</sup> century*. Zorlu Senyucel & Ventus Publishing ApS.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: application, assesment, causes and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage Publication. Januari 2016. <https://uk.sagepub.com/en-gb/asi/job-satisfaction/book6444#contents>
- Umar, H. (2005). *Riset sumber daya manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Januari 2016. <https://books.google.co.id/>

### JURNAL

- Aryani, D. & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17, 114-126.

- Bachri, B.S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10, 46-62.
- Bata, Y.W., Arifin M.A., & Darmawansyah. (2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*, 1-12.
- Berry, L.L. (1981). The employee as customer. *Journal of Retail Banking*, 3, 33-38.
- Djati, S.P. & Didit D. (2005). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7, 48-59.
- Dugguh, S. I. & Dennis A. (2014). Job satisfaction theories: traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 16, 11-18.
- Hermawan, D.A. dan Nugroho, Y.J.D. (2010). Hubungan antara kompensasi jaminan kesehatan dengan kepuasan kerja karyawan di Universitas Setia Budi. *Jurnal Psikohumanika*, 3, 24-36.
- Latif, M.S. et al. (2013). Impact of employee's job satisfaction on organizational performance. *European Journal of Business and Management*, 5, 166-171.
- Mahardhika, R. et al. (2013). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (survei karyawan pada PT. AXA Financial Indonesia Sales Office Malang). *Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, 1-10.
- McIntyre, S.E. & McIntyre, T.M. (2010). Measuring job satisfaction in Portuguese health professionals: correlates and validation of the job descriptive index and the job in general scale. *International Journal of Selection and Assessment*, 18, 425-431.
- Muljani, N. (2002). Kompensasi sebagai motivator untuk meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 4, 108-122.
- Prestiana, N.D.I. & Kuswandi, A. (2009). Hubungan antara pemberian jaminan kesehatan dengan kepuasan kerja karyawan wanita di Unisma Bekasi". *Jurnal Soul*, 2, 90-107.

- Putri, P.Y.A. dan Latrini, M.Y. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sektor publik dengan in-role performance dan innovative performance sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 5, 627-638.
- Rani, I.H. & Mayasari, M. (2016). Pengaruh penilaian kinerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel mediasi. *Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*, 1-7.
- Tella, A., Ayeni, C.O. & Popoola, S.O. (2007). Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)* Paper 118.
- Yadav, R.K. & Dabhade, N. (2013). Service marketing triangle and GAP model in hospital industry. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 8, 77-85.

#### **WEBSITE**

- Aritonang, J. (2014, Desember). Penggantian Biaya Pengobatan Terutang PPh 21 Atau Tidak? September 2017. [www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id)
- Deny, S. (29 Desember 2015). BPJS Kesehatan bidik 188 juta peserta di 2016. *Liputan6.com*. 18 Maret 2016.  
<http://bisnis.liputan6.com/read/2400119/bpjs-kesehatan-bidik-188-juta-peserta-di-2016>
- Handayani, I. dan Rossiana, G. (1 Maret 2015). Akhir tahun, peserta BPJS Kesehatan jadi 168 juta. *Beritasatu.com*. 10 Desember 2015.  
<http://www.beritasatu.com/kesehatan/253202-akhir-tahun-peserta-bpjs-kesehatan-jadi-168-juta.html>
- Paksi, C.D.K. (2015, Juni). Strategi dan Kebijakan Efektif Tentang Tunjangan dan Fasilitas (Fringe Benefits). September 2017. [www.jtanzilco.com](http://www.jtanzilco.com)
- Redaksi Geotimes. (2 Juli 2015). 8 juta pekerja menjadi peserta BPJS Kesehatan. *Geotimes*. 10 Desember 2015.  
<http://geotimes.co.id/8-juta-pekerja-menjadi-peserta-bpjs-kesehatan/>

## **ARTIKEL**

Departemen Komunikasi dan Hubungan Masyarakat BPJS Kesehatan. (30 Desember 2015). *Pahami lebih dalam tentang sistem rujukan berjenjang dan pola pembayaran BPJS Kesehatan ke faskes* (Siaran Pers). Jakarta.

Putri, A.E. (2014). *Paham SJSN Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia.

## **DOKUMEN LEMBAGA**

BPJS Kesehatan. (31 Desember 2015). *Panduan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan*.

BPJS Kesehatan. (31 Desember 2015). *Panduan praktis pelayanan BPJS Kesehatan*.

BPJS Kesehatan. (31 Desember 2015). *Panduan praktis program rujuk balik bagi peserta JKN*.

Depkes RI. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (21 Desember 2015). *Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam sistem jaminan sosial nasional*.

Kementrian Kesehatan RI. (2010). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1087/MENKES/SK/VIII/2010 Tentang Standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit.

Kementrian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Kementrian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Kementrian Kesehatan RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Kementrian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Pemerintah RI. (2014). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.

Pemerintah RI. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Pemerintah RI. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Pemerintah RI. (2016). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.