

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga (2004), *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, edisi kedua, Jakarta, UI Press.
- Ariadi, Hilal. 2005. *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus*. Tesis Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Arianto. 2012. *Komunikasi Kesehatan Komunikasi Antara Dokter dan Pasien*. Jurnal Ilmu Komunikasi Fisip. Universitas Tadulako. Palu.
- Azwar, Azrul (1996), *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi ketiga, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Azwar, Saifuddin. (1999). *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Bilal,A. 2005. *Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (tesisi)*. Universitas Diponegoro.
- BPJS Kesehatan Indonesia 2014, *laporan keluhan pasien*, BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan Indonesia 2014, *Peraturan PBJK Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan Indonesia, 2015, *Jumlah Peserta Kesehatan PBI dan Non PBI*.
- Departemen Kesehatan RI, Ditjen Bina Pelayanan Medik, *Pedoman Penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit*, 2007.
- Elas Ulinuha, Fuzna. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang*.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hohman. 2014. *The relationship between HCAHPS communication and discharge satisfactions items and hospital readmissions*. Journal : Vol 1; Iss.2.

- Ilyas,y. 2002. *Kinerja, Teori, Penilaian dan penelitian*. Fakultas Kesehatan Masyarakat UI. Jakarta.
- Johan Arifin & Heru. 2006. *Manajemen Rumah Sakit Modern*. Bandung. Media Komputindo.
- Jon Hardi. 2010. antara mutu pelayanan pasien peserta Askes dan umum di instalasi rawat inap di di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano
- Kementrian Kesehatan 2010, Data Sensus Jaminan Kesehatan, Kementrian Kesehatan.
- KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler P. 2000. *Marketing Management*. Dialihbahasakan oleh Hendra. Dkk. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoudi, Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Lima.
- Musdalifah, 2015. *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pasien JKN dan Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap RSUD PROF.DR.Dr. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Perpes Nomor 12, 2013, *Jaminan Kesehatan*, Presiden Republik Indonesia.
- Pohan, Imbalos, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Purnama, Lingga. 2001. *Strategi Marketing Plan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sianipar (1999). *Manajemen Jasa, Andi*. Yogyakarta
- Siswosudarmo, Risanto. 2010. *Perbandingan Kepuasan Pasien Askeskin dan Askes Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Smf Obstetri Dan Ginekologi RS Sardjito Yogyakarta*. Tesis Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

- Sugeng Rahanto, Palman Suparmanto, Soleha Catur Rahayu. 2010. *Kepuasan Pasien Askes Terhadap Kinerja Dokter Keluarga di Malang- Jawa Timur*. Peneliti Pusbang Sistem dan Kebijakan Kesehatan.
- Sugiono. 2010. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- Undang-Undang RI Nomor 36, 2009, *Kesehatan*, Republik Indonesia.
- Undang-Undang RI Nomor 44, 2009, *Rumah Sakit*, Republik Indonesia.
- WHO, 2010, Universal Health Coverage (Online). ([HTTP://www.who.int/](http://www.who.int/), diakses 18 Agustus 2015).
- Widyamoko, Andy. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Wijono, Djoko. 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1*. Jakarta : Gramedia.
- Yuningsih Tri, 2012. *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Antara Peserta ASKES dan Non ASKES Di RSUP Dr. Kariadi Semarang*. Tesis Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.
- Yusti Winda Bata, Muh Alwi Arifin, Darmawansyah. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.