

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, N.A, Hendrartini, J dan Margo, V. 2005. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta ASKES Wajib dan Sukarela terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I". *JMPK Vol. 08 No. 04*
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu P, 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas di Bangsal Rawat Inap BRSU Tabanan*. [Skripsi Ilmiah]. Yogyakarta Unpublished: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Azwar, A. 2003. *Manjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. 2005. *Metodelogi Penelitian: Kedokteran & Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. 2014. *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Diakses: 08 Oktober 2014. [Http://ropeg.kkp.go.id](http://ropeg.kkp.go.id).
- Departemen Kesehatan RI. 1994. *Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*, Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*, DepKes RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Balitbang Depkes RI.
- Djojogugito, A. 2001. *Satisfactory Healthcare*, Jakarta.

- Erti A, Sugiarsi S dan Ryoko. 2008. *Analisis Perbedaan Mutu Pelayanan Rawat Inap Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas* RSUD Dr. Soerto Ngawi. *Jurnal Kesehatan*, ISSN 1979-9551, VOL II, NO. 2, Oktober 2008, Hal 67-81.
- Fatmasari, Y. 2012. *Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Program Jaminan Persalinan Bulan Juli Tahun 2012 di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta*. [Karya Tulis Ilmiah]. Yogyakarta: Stikes Alma Ata.
- Fidyanti, H. 2014. *Perbedaan Kepuasan Pengguna Askes dan Non Askes Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. [Karya Tulis Ilmiah]. Yogyakarta: Stikes Surya Global.
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hidayat, A. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Imbalo, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: ecg
- Irawan. 2003. *Pelayanan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. [Tesis Ilmiah]. Makasar: Program Pasca Sarjana UNHAS.
- Juliana, E. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: EGC
- Kementrian Kesehatan RI, 2012. *Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotter, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Machfoedz, I. 2010. *Statistika Induktif Bidang Kesehatan, Keperawatan, Dan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Murti B, 2010. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muninjaya, A.A.G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi II. Jakarta: EGC

- Ningrum R, Huda N, Listya W dan Yuliasuti C, 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KlinikTHT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya*, Artikel Kesehatan. Surabaya: STIKES Hang Tuah.
- Nurkholiq S, 2011. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pengguna Askes dipelayanan Dokter Keluarga PT Askes*. Artikel Ilmiah. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Oliver dan Lyn. 2006. *Teori dan Praktek Keperawatan, Pendekatan Integral pada Aduhan Pasien*. Jakarta: ECG
- Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Primita. 2014. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kali Tanah Keding Surabaya Tahun 2014. *Skripsi tidak Dipublikasikan*. Fakultas Kedokteran Universitas Air Langga Surabaya.
- Purnomo, SA dan Usman, H. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Republika. 2014. *Peserta BPJS di Joja Masih 63 Persen*. Diakses : 8 Desember 2014. [Http://m.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/09/07/nbiyl1q-peserta-bpjs-di-jogja-masih-63-persen](http://m.republika.co.id/berita/nasional/daerah/14/09/07/nbiyl1q-peserta-bpjs-di-jogja-masih-63-persen)
- Retnaningsih, E. 2008. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Gakin Peserta Program ASKESKIN dan Program Dokter Keluarga Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama Di Dua Kabupaten Di Sumatera Selatan". *Buletin Penelitian Kesehatan, Vol. 36, No. 4*
- Saifuddin, AB. 2006. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawihardjo.

- Shalahudin, M.I. 2011. “Metode Analisa Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Pelanggan) di Puskesmas XYZ”. *Jurnal Politeknik Swadharma Jakarta* Vol. 1 No. IX
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-undang RI No. 23 Tahun 1992 tentang *Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- Wiratna, V. 2012. *SPSS untuk paramedis* . Yogyakarta: Penerbit Gava Media