

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, (2000), *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing*, Andi Yogyakarta.
- Arief Muhammad. 2010. *Pengantar Metodologi penelitian untuk ilmu kesehatan*. UPT Penerbitan dan Percetakan UNS: Surakarta
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barney, J. B. (1995), "Looking Inside For Competitive Advantage", *Academy of Management Review*, 19(4), pp. 49-61.
- Carles Sitompul. (2004). *Analisis Efisiensi dengan Bantuan Sistem Pendukung Keputusan (SPK)*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2004. Yogyakarta.
- Chandra, E.N., 2014, Buku Panduan Praktis Jejaring Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (DPP) dengan Apotek, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta.
- Charnes, A., Cooper, W.W., & Rhodes, E.1978. "Measuring the Efficiency of Decision Making Units". *European Journal of Operational Research*, 2, hml.429-444.
- Christasani, Putu Dyana & Satibi. 2016. *Kajian Faktor Demografi terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Yogyakarta: Fakultas Farmasi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, Indonesia dan Fakultas Farmasi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Jakarta.
- Depdiknas. 2001. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta; Balai Pustaka.
- Dewi, A. dkk. (2015). Penerapan Metode Bermain Berbantuan Media Flashcard Untuk Meningkatkan Kemampuan Berhitung Permulaan Pada Anak. 3 (1). FIP. Universitas Pendidikan Ganesha.

- Febriani, V. A. 2012. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamel, Gary & C.K Prahalad, 1994. *Competing for the Future*, USA : Harvard Bussiness School Press.
- Handoyo, D. W. I. 2019. *Analisis Pengaruh Penerapan Lean Hospital Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Thesis, Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasibuan, S. P Malayu (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2015), *Operations Management (Manajemen Operasi)*, ed.11, Salemba empat, Jakarta.
- Ihwan Susila dan Muzakar Isa. 2004. Pengukuran Efisiensi Teknis Usaha Mebel Dengan Data Envelopment Analysis (DEA). *Jurnal Benefit Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol. 11, No. 1, Juni 2004. hal 19-29*
- Kalijogo. 2019. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Padang (BPJS Kesehatan Cabang Padang). Jenis Layanan. BPJS : Padang.
- Kemenkes RI, 2011, Pedoman Pelaksanaa Jaminan Kesehatan Masyarakat, Jakarta: Kemenkes.
- Kemenkes RI. 2011. Permenkes RI No 028 Tahun 2011 Tentang Klinik. Jakarta: Depkes RI.
- Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI
- Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2014.
- Keputusan Menteri Kesehatan, Nomor: 81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, serta Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kim, Aehyung. (2008). Decentralization and the Pro vision of Public Services: Framework and Implementation. Policy Research Working Paper, 4503, The World Bank Development Economics, Capacity Building, Partnership, and Outreach Team, 19.

- Kotler, Philip dan Kevin L keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Kurnia, AS (2004). “Mengukur Efisiensi Intermediasi Sebelas Bank Terbesar Indonesia Dengan Pendekatan Data Envelopment Analsi (DEA).” *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol.13, hal.126-139.
- Kurnia. 2015. Jaminan Kesehatan Nasional di RS Swasta, Kesiapan dan Strategi Menghadapi JKN. Indonesia Health Economic Association (InaHEA). Jakarta.
- Listyorini, 2015. Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Rawat Inap (Studi Tentang Penerapan Peraturan Menteri Kesehatan RI. Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 Tentang Klinik di Kabupaten Cilacap). Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- M. Faozi Kurniawan, Budi Eko Siswoyo, Faisal Mansur, Wan Aisyah, Dedy Revelino, Welly Gadistina. 2016. Pengelolaan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi (Monitoring Dan Evaluasi Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Volume 05, Hal 122-131. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- M. Nazar Almasri. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol.19, No.2 Juli – Desember 2016.
- Media Internal BPJS Kesehatan edisi 7. 2019. Info BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mulyadi, 2007. *Akuntansi Biaya*, Edisi ke 3. Yogyakarta: STIE YKPN
- Mundiharno, 2017. Data JKN-BPJS Kesehatan, Jakarta.
- Muzakar Isa, Abu Bakar Akbar. 2012. Pengukuran Efisiensi BUMD: Studi Empirik PDAM di Eks-Karisidenan Surakarta. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 16, Nomor 1, Juni 2012, hlm. 69-78
- Muzakar Isa. 2009. Efisiensi Teknis Pendidikan Di Kota Surakarta: Aplikasi Data Envelopment Analysis (DEA). *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 13, Nomor 1, Juni 2009, hlm.14-22
- Nicholson, W. 2002. *Mikroekonomi Intermediate dan Aplikasinya*. Edisi Kedelapan. Penerbit Erlangga, Yogyakarta.
- Nugroho dkk. 2006. *Struktur dan Perkembangan Tumbuhan*. Angkasa. Bandung.

- O'Brien, James A., Marakas, George M. 2005. *Management Information System*. McGraw-Hill Inc, New York.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Kriteria Fasilitas Pelayanan Kesehatan Terpencil, Sangat Terpencil, Dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Yang Tidak Diminati.
- Pradipta Dkk. 2013. Analisis Tingkat Efisiensi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA) (Studi Kasus: Puskesmas Kota Surabaya). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen sistem Industri*. Vol 2 No 5.
- Putra, Windu. 2012. Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit Setelah Pemekaran Wilayah. *Journal Unnes. Semarang*. Vol 5 No 2.
- Raymond Mcleod, Jr. 2003. *Sistem Informasi Manajemen* jilid Dua, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Razali, R. 2012 Analisis Efisiensi Puskesmasdi Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat Tahun 2011. [Tesis]. Jakarta. Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. 121 hal.
- Republik Indonesia. Undang Undang RI Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sukirman, Farid Wajdi, Muzakar Isa. 2018 *Pengaruh Promosi Jabatan, Rotasi Kerja Dan Motivasi Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Thesis Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sunarto, 2004. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi kedua, penerbit amus, Yogyakarta & UST press, Yogyakarta

- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Sutrisno, Hadi. (1996). *Metode Research*. Yogyakarta. Fakultas Psikologi UGM.
- Syafrudin, 2012. Analisa Kinerja Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Ungaran Kabupaten Semarang, *Jurnal Teknik jilid 33 (2), hal 100-105, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro*.
- Telussa, A.M., Persulesy, E.R., Leleury, Z.A., (2013), Penerapan Analisis Korelasi Parsial Untuk Menentukan Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepegawaian Dengan Efektivitas Kerja Pegawai: Studi Kasus Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Maluku, *Jurnal Berekeng, Vol. 7, No. 1, h. 15 – 18*
- Undang- Undang Republik Indonesia. Nomor: 7 Tahun 1960 Tentang Statistik
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Widada, Syamsudin, Soepatini, Liana Mangifera, Muzakar Isa, 2020. Penentuan Prioritas Dan Kelayakan Finansial Dalam Investasi Magnetic Resonance Imaging (MRI). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis 21 (1) - 96-104*
- Winarno, Sigit dan Sujana Ismaya, 2003, Kamus Besar Ekonomi, Bandung: CV Pustaka Grafika
- Yustiawan, 2013. Manajemen Klinik Dalam Persiapan Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
- Zeithmal, V.A. & Merry Jo. Bitner, 2000, “Service Marketing”. 2 ndeditions, New York: Mc Graw Hill.