

DAFTAR PUSTAKA

- , (2014), “Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan”, Jakarta., BPJS Kesehatan.
- Agustin, DM., Djasuli,M; “Analisa Harapan Dan Persepsi Wajib Pajak Badan Terhadap Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Oleh KPP Surabaya Pratama Pabean Cantikan”, Online Journal Universitas Trunojoyo Madura (2009).
- Ali, Lukman. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Ed 2). Jakarta: Penerbit Balai Pustaka.
- Anjaryany, WK, (2009), *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. (Ed 1). Yogyakarta: Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Jacobalis, Samsi (1990)., “Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit”, Jakarta, PERSI.
- Jahid, Halimah, Balqis, Hamzah; “Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara”, 2013, Universitas Hasanudin, Makassar.
- Kartawan dan Dedi Kusmayadi. 2002. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Mengenai Undang-Undang Pajak Penghasilan Terhadap Pelaksanaan Sistem Self Assessment pada BUMS dan BUMD Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 2 Jilid 7: 108-116.
- Ningrum et al (2014) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya”,
- Parasuraman,A, Zeithaml,V., dan Berry Leonard, “*SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*”, (1988), Journal of Retailing, Volume 64 Number 1, Spring, 1988.
-, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990), *Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations* , The Free Press, New York, NY. Online at <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Zeithaml,+Parasuraman+and+Berry,+Delivering+Quality+Service++Balancing+Customer+Perceptions+and+Expectations>

+(New+York:+The+Free+Press),+1990.

....., “*Research Note: More on Improving Service Quality Measurement*”, (1993), *Journal of Retailing*, Volume 69 Number 1, Spring, 1993.

Purwanto, Sulistyastuti, (2007), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Gava Media.

Tanzeh, Ahmad, (2009), *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras

Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.

Singarimbun. Masri, edit, (1989), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

Sugiyono, (2008), *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta

Taher, Akmal; Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional; 2014. Presentasi

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2004. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.

Zamil, Ahmad Mahmoud, Areiqat, Ahmad Yousef, Tailakh, Waleed “*The Impact of Health Service Quality on Patients’ Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study*”; www.ccsenet.org/ijms International Journal of Marketing Studies Vol. 4, No. 1; February 2012; Published by Canadian Center of Science and Education 123

Sumber Peraturan

-----, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

-----, Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

-----, Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

-----, Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

-----, Undang-Undang No.24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan.

-----, Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan

-----, Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.

-----, Peraturan Presiden No. 32 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah.

- , Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/11/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Tahun 2008.
- , Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No. 159b/Men Kes/Per/1998, tahun 1998 tentang Rumah Sakit
- , Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional.
- , Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
- , Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Sumber Internet:

-, “Komisi B Minta RSUD Tingkatkan Keramahan”
<http://www.suarabojonegoro.com/2015/01/komisi-b-minta-rsud-tingkatkan-keramahan.html> ; tanggal 26 Januari 2015 pada 3 Februari 2015
-, “ Bangunan RSUD Bojonegoro Tidak Layak”
http://beritajatim.com/pendidikan_kesehatan/229681/bangunan_rsud_bojonegoro_tidak_layak.html#.VNf3ofnoi88 ; tanggal 26 Januari 2015 pada 3 Februari 2015
-, <http://malangkab.go.id/berita-1918.html> pada 2 Februari 2015
-, <http://www.tempo.co/read/news/2014/04/08/173568854/Pasien-Gagal-Ginjal-Tak-Terlayani-Maksimal-oleh-BPJS> pada 30 Januari 2015