

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ayuningtyas, Dumilah Dr. 2014. Kebijakan Kesehatan: Prinsip dan Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. "Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya". Bandung: Mandar Maju.
- Ibrahim. 2015. Metodologi Penelitian kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2014. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Herambang, Susatyo SE,MM dan Murwani, Arita S.Kep, M.Kes. 2012. Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Lenvine, Charles. 1990. "Public Administration: Challenges, Choices, and Consequences". Illinois: Scott Foresman & Co.
- Lupiyodi, Rambat dan A Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung: PT. Alumni.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2003. "Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-Prinsip Dasar". Jakarta: Rineka Cipta.
- Maramis, Willy. F. 2006. Ilmu Perilaku Dalam Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.

- Muninjaya, Gde. 2011. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan". (Buku Kedokteran EGC). Jakarta.
- Mubarak, Wahitno Iqbal. 2005. "Pengantar Keperawatan Komunitas". Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Moleong, Lexy J. 2006. "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pasolong, Harbani. 2008. "Teori Administrasi Publik". Bandung: Alfabeta
- Prabha Ramseook-Munhurrun, et.al Service Quality in the Public Service. 2010. International Journal of Management and Marketing Research.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizenship Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabaruddin Abdul, Dr. M.Si. 2015. "Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi". Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Sedermayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dalam Pemerintahan yang Baik). Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. "Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi". Jakarta: PT. Buminaksara.
- Setijaningrum, Erna. 2009. "Inovasi Pelayanan Publik". Surabaya.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. "Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Service, Quality Satisfaction. Jakarta: CV. Andi.

### **Penelitian Terdahulu**

Azmi, Zakiyatul. 2017. Kualitas Layanan Kesehatan (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Gresik). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 5 Nomor 1. ISSN 2303-341X. Universitas Airlangga.

Marisah. 2016. “Implementasi Kebijakan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Di Kota Samarinda”. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 4 Nomor 2. Universitas Mulawarman.

Larasati, Nikken. 2016. Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di RSUD Dr. M. Soewandhi Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 4, Nomor 2, ISSN 2303-341X. Universitas Airlangga.

S Muliastari, Rahma. 2016. Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 4 Nomor 3. ISSN 2303-341X. Universitas Airlangga.

Wahyu Menggala Putra. 2014 “Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2014”. (Skripsi) Universitas Islam negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

### **Undang-Undang/Peraturan:**

Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Lain-lain:**

Badan Penyelenggaraan JKN-Jaminan Kesehatan Nasional, data diperoleh dari <http://www.jkn.kemkes.go.id/attachment/unduh/BAHAN%20PAPARAN%20JK.pdf>

BPJS: Banyak Keluhan Masyarakat Soal Pelayanan Rumah Sakit, <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/08/09/nstqjj219-bpjs-banyak-keluhan-masyarakat-soal-pelayanan-rumah-sakit>

BPJS Watch: Sebulan, Ada 50 Pengaduan Terkait Pelayanan Terkait BPJS Kesehatan, <http://surabaya.tribunnews.com/2016/11/01/bpjs-watch-sebulan-ada-50-pengaduan-terkait-pelayanan-terkait-bpjs-kesehatan>

BPJS, Ombudsman: Kenaikan Iuran Harus Sejalan Dengan Peningkatan Layanan, <http://www.ombudsman.go.id/index.php/berita/berita/siaran-pers-ombudsman/1543-bpjs,-ombudsman-%E2%80%9Ckenaikan-iuran-harus-sejalan-dengan-peningkatan-layanan%E2%80%9D.html>

Deklarasi Universal Hak-Hak Manusia Oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), <https://www.kontras.org/baru/Deklarasi%20Universal%20HAM.pdf>

Ini Masalah Yang Dihadapi Peserta BPJS Kesehatan Sepanjang 2015-2016, [http://rri.co.id/post/berita/319559/kesehatan/ini\\_permasalahan\\_yang\\_dihadapi\\_peserta\\_bpjs\\_kesehatan\\_sepanjang\\_20152016.html](http://rri.co.id/post/berita/319559/kesehatan/ini_permasalahan_yang_dihadapi_peserta_bpjs_kesehatan_sepanjang_20152016.html)

Iuran BPJS Kesehatan Naik, Ombudsman Kritik Buruknya Layanan ,  
<http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160411085243-92-123007/iuran-bpjs-kesehatan-naik-ombudsman-kritik-buruknya-layanan/>

Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan (2017). <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf>

Ombudsman Babel Menerima Banyak Keluhan Aktivasi Kartu BPJS Kesehatan,<http://bangka.tribunnews.com/2016/06/19/ombudsman-babel-menerima-banyak-keluhan-aktifasi-kartu-bpjs-kesehatan>

Pelayanan BPJS Kesehatan Belum Optimal, Ini Catatan YLKI, data diperoleh dari <http://www2.jawapos.com/baca/artikel/14636/pelayanan-bpjs-kesehatan-belum-optimal-ini-catatan-ylki>

Pelaksanaan BPJS Kesehatan Masih Banyak Penyimpangan,  
<http://www.tribunnews.com/bisnis/2015/01/05/pelaksanaan-bpjs-kesehatan-masih-banyak-penyimpangan>

Ringkasan Eksekutif Laporan Pengelolaan Program Dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan (2016), <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b39df9ae7a30a5c7d4bd0f54d763b447.pdf>

RS Unair Jadi Percontohan Nasional,  
<https://www.pressreader.com/indonesia/jawapos/20160909/282385513963237>

RS Unair Terakreditasi Paripurna, data diperoleh dari <https://www.pressreader.com/indonesia/jawapos/20161216/282226600366019>

Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan. 2015. Perjalanan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia, Jakarta.

Tanya Jawab TNP2K (Jaminan Kesehatan Nasional),  
<http://www.tnp2k.go.id/id/tanya-jawab/klaster-i/program-jaminan-kesehatan-nasional-jkn/>

<http://depkes.go.id/article/view/20143250004/peran-jumlah-dan-mutu-tenaga-kesehatan-dukung-percepatan-mdgs-dan-implementasi-jkn.html>