

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arikunto, Suharsimi, dkk. 2010. *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktik bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta
- Atik & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Barker, Robert, L. 1987. *The Social Work Dictionary, National Assosiation of Social Workers*. Maryland: Silver Spring
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Hartono, Bambang. 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Rineka Cipta: Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *KYBERNOLOGY: Ilmu Pemerintahan Baru*. Rineka Cipta: Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta: Bandung
- Pohan, Imbalo S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane : Bekasi
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press: Jakarta
- Sangadji, Etta Mamang. 2010. *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Andi Offset: Yogyakarta
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama: Bandung
- Sinambela, Lijak Poltan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta

- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenadamedia Group: Jakarta
- Sudjana, Nana. 2011. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru : Bandung
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Andi Offset: Yogyakarta
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2011 *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Jakarta
- Wijono, D. M. S., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press: Surabaya
- Wijoyo. Suparto. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Airlangga University Press: Surabaya

**Dokumen :**

- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Kesehatan Tahun 2009 tentang Sistem Kesehatan Nasional
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2014 tentang Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

**E-Book:**

Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional disusun oleh Tim penyusun bahan sosialisasi dan advokasi JKN. Diunduh di <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf> diakses tanggal 1 Maret 2015

Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan disusun oleh Tim BPJS Kesehatan. Diunduh di <http://www.bpjskesehatan.go.id/resources/download/buku-panduan-layanan-bagi-peserta-bpjs-kesehatan.pdf> diakses tanggal 14 Maret 2015

Buku Panduan Praktis Layanan BPJS Kesehatan disusun oleh Tim BPJS Kesehatan. Diunduh di [http://www.google.com/url?url=http://www.ropeg.kkp.go.id/upload\\_file/Panduan%2520Praktis%2520Pelayanan%2520BPJS%2520Kesehatan.pdf](http://www.google.com/url?url=http://www.ropeg.kkp.go.id/upload_file/Panduan%2520Praktis%2520Pelayanan%2520BPJS%2520Kesehatan.pdf)

**Media:**

<http://bpjs-kesehatan.go.id>, diakses tanggal 1 Maret 2015, jam 08.00 WIB

<http://lampost.co/berita/4-pilar-implementasi-sistem-kesehatan-nasional>, diakses pada tanggal 10 Februari 2015, jam 10. WIB

[http://www.kupastuntas.co/?page=berita &&no=19862](http://www.kupastuntas.co/?page=berita&&no=19862) diakses pada tanggal 12 Maret 2015, jam 08.00 WIB

<http://www.harianterbit.com/hanterhumaniora/read/2015/01/26/17675/40/40/Layanan-BPJS-di-Puskesmas-Masih-Buruk>, diakses tanggal 25 Maret 2015 pukul 15.00 WIB

**Jurnal:**

Yorinda Lintin B. 2011. *Analisis Kinerja Pelayanan pada Puskesmas Batua Makassar*. Diunduh di <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/255>, pada tanggal 18 Mei 2015 pukul 20.00 WIB