

DAFTAR PUSTAKA

1. Hayaza YT. *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. 2013;2(2):1-13.
2. Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.2004.
3. Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.
4. Mulyadi M. *Sosialisasi ketentuan jaminan sosial 2014*. Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI). 2014;6(2):9-12.
5. Analisa Agraeni, Budiastuti Renolita, Latifah Lutfi, Syafiah RA, Putra Rudias, Sulityaningsih LE, et al. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan bpjs kesehatan di puskesmas kabupaten sleman*. FMIPA UII. 11-9.
6. Azwary B. *Peran paramedis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas pembantu kampung Kasai kecamatan pulau Derawan kabupaten Berau*. eJournal Ilmu Pemerintahan. 2013;1 (1):385-99.
7. Musanto T. *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada cv. sarana media advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. 2004; (2):123 – 36.
8. Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesebelas Jilid 1. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Intan Sejati Klaten; 2005.
9. Ulinuha FE. *Kepuasan pasien bpjs (badan penyelenggara jaminan sosial) terhadap pelayanan di unit rawat jalan (urj) rumah sakit Permata Medika Semarang tahun 2014*. Dokumen Karya Ilmiah Universitas Dian Nusantoro.2014.p.1-8.
10. Krisnadewi AK, Subagio PB, Wiratmo. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. eJurnal Pustaka Kesehatan. 2014;2 (2): 193-8.
11. Rundungan RO, Rattu AJ, Marriaty NW. *Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow*. JIKMU. 2015;5(2):414-26.
12. Peraturan Menteri kesehatan (PERMENKES) Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

13. Astriani Rizqia. *Pelaksanaan Penyidikan Terhadap Pengajuan Klaim Asuransi Terkait dengan Pidana penipuan di Bidang Asuransi*. Jurnal Ilmiah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Brawijaya.2003:1-19.
14. Wirjono Prodjodikoro. *Hukum Asuransi di Indonesia*.Jakarta: Intermasa. 1986.
15. Kementrian Kesehatan RI. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Question) BPJS Kesehatan*. Cetakan Pertama. Kementrian Kesehatan RI. Jakarta: 2013.
16. Sumintapura AH, Iskandar. *Kredensialing PPK dalam rangka Persiapan Implementasi BPJS Kesehatan*. Jakarta: Karya Nusantara; 2012.
17. Supranto J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka cipta; 2001.
18. Muhondwa EP, Leshabari MT, Mwangu M, Mbembati M, Ezekiel MZ. *Patient satisfaction at the muhimbili national hospital in dar es salaam, tanzania*. East African Journal Of Public Health. 2008;5(2):67-73.
19. Sreenivas T, Babu NS. *A study on patient satisfaction in hospitals*. Int. J. Mgmt Res & Bus Stra. 2012;1(1):102-128.
20. Kotler, Philips. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta: Indeks; 2005.
21. Jacobalis, Samsi. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Persi; 1989.
22. Lumenta, Benyamin. *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku Tinjauan Fenomena Sosial*. Cetakan I. Yogyakarta: Kanisius; 1989.
23. Nurjannah, Annisa. *Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Matraman*. FKM-UI. 2013.
24. Chaerani N. *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan makanan*. IKM UI. 2001.
25. Stevan MM. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. STIM Sint Carolus. 2014.
26. Harlan. *Bias sebagai ukuran validitas dalam penelitian kesehatan*;1997
27. Mainiarti,Enny. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayan Kesehatan Puskesmas DTP di Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi Tahun 2007*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia;2007.
28. Trisnantoro. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press;2004
29. Heriandi. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005*.Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia;2002

30. Journalize,Irma. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Fademangan Jakarta Utara. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia;2002.
31. Umniyati,Helwiah.Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009.Jakarta: Jurnal Kesehatan Yarsi;2009.