

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Kadir, 2003, "*Pengenalan Sistem Informasi*", Andi, Yogyakarta.
- Aditama, 1999, "*Manajemen Administrasi Rumah Sakit*", Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta.
- Adisasmito, Wiku. 2010, "*Sistem Kesehatan*", PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2013, "*Metodologi Penelitian Hukum*", cetakan ke -14, Rajawali Pers, Jakarta.
- Bisnis.com, "*Soal BPJS Kesehatan KSPI Minta Presiden Evaluasi Menkes*" <http://m.bisnis.com/industri/read/20150528/12/438209/soal-bpjs-kesehatan-kspi-minta-presiden-evaluasi-menkes> diakses pada tanggal 10 Juni 2020.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2001, "*Metodologi Penelitian*" Bumi Aksara, Jakarta.
- Dharma A. 2004, "*Manajemen Supervisi*" PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Dyah Ochterina Susanti dan A'an Efendi, 2014, "*Penelitian Hukum (Legal Research)*", Sinar Grafika Jakarta.
- Edi Suharto, 2007, "*Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*", Alfabeta, Bandung.
- _____, 2010, "*Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*", Alfabeta, Bandung.
- Erwan Agus dan Dyah Rati, 2012, "*Implementasi Kebijakan Publik :Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*", Alfabeta, Bandung.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Bumi Aksara, Jakarta.
- H.A.S, Moenir. 2002. "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", Bumi Aksara, Jakarta.

- Huffman, Edna K., 2004, "**Health Information Management**", Tenth Edition, Physicians Record Company. Berwyn. Lllinois.
- Ilyas Y. 2001, "**Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian**", Pusat Kajian Ekonomi Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009, "**Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis**". Gava Media Yogyakarta.
- Jamsosindonesia, "**Jaminan Sosial dan Negara Kesejahteraan**" pada [http://www.jamsosindonesia.com/opini/jaminan sosial dan negara kesejahteraan](http://www.jamsosindonesia.com/opini/jaminan_sosial_dan_negara_kesejahteraan) diakses pada tanggal 10 Juni 2002.
- Kotler Philip, 2009, "**Manajemen Pemasaran**", Edisi 13. Prehallindo, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2006, "**Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi**", PT Bumi Aksara, Jakarta.
- M. Echols, John dan Hasan Shadily, 1992, "**Kamus Inggris Indonesia**", Gramedia, Jakarta.
- Mubarak, W, I & Chayatin, N., 2009, "**Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori**". Salemba Medika, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2010. "**Ilmu Perilaku Kesehatan**". Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. "**Teori Administrasi Publik**", Alfabeta, Bandung.
- Rangkuti, Freddy, 2006, "**Measuring Customer Satisfaction**". PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih. 2007. "**Manajemen Pelayanan**". Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Romy Hanitijo Soemitro, 1990, "**Perspektif Sosial dalam Pemahaman Masalah-Masalah Hukum**", CV. Agung, Semarang.
- S. Nasution dan M. Thomas, 1988, "**Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, dan Makalah**", Jemmars, Bandung.
- Suriasumantri, Jujun S, 2000, "**Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer**", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Sutopo dan Adi Suryanto, 2009, ” *Pelayanan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II*”, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Thoha, Miftah. 2011. “*Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*”. Rajawali Pers. Jakarta.

Tjiptono Fandy, 2008, “*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.

Wibowo, 2007, “*Manajemen Kinerja*”, Rajagrafindo Persada, Jakarta 2007.

Wikipedia, “*Kebijakan Publik*” https://id.m.wikipedia.org/wiki/kebijakan_public
Diakses pada tanggal 2 Desember 2016 pukul 8.31

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Demak Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Demak

Jurnal :

Hadijah, “*Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah, Jurnal Katalogis*”, Volume 4 Nomor 7, Juli 2018

Febri Diah Perwita, “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember*”, Jurnal Ikesma Volume 16 Nomor 1 Maret 2020

M Noor Rochman Hadjam, *“Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)”*, Jurnal Psikologi 2017, NO. 2, 105 – 115.

