

DAFTAR PUSTAKA

1. Dinkes.go.id didownload pada 4 November 2015 jam 19.35
2. UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
5. SE Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6. Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan. 1996
7. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya. Airlangga University Press. 2000.
8. J. Sypranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Rineka Cipta. 2011.
9. Adisasmito, Wiku, Ph.D. Sistem Kesehatan. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. 2007
10. A. A. Gede Muninjaya. Manajemen Kesehatan. Edisi 3. Buku Kedokteran, Jakarta, 2010
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

13. SE Menteri Kesehatan No. 31 Tahun 2014 Tentang pelaksanaan Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
14. Keputusan Direktur Kepesertaan dan Hubungan Antar Lembaga PT Askes (Persero) Nomor 0496 Tahun 2013 Tentang Pedoman Tatalaksana Administrasi Kepesertaan bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan
15. Saryono. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan. Yogyakarta. Muha Medika. 2011
16. Isgiyanto, Awal. Teknik Pengambilan Sampel Pada Penelitian Non Eksperimental. Yogyakarta. Mitra Cendikia Press. 2009
17. Setyorini, Dyah. *Pengaruh Penanganan Keluhan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul*. Yogyakarta. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat. Dari: staff.uny.ac.id (19 November 2015)
18. Afriani, Nurul. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Depok. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat. Dari: <http://lib.ui.ac.id> (19 November 2015)
19. Afidah, Honny Nur. *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Volume 1, Nomor 1
20. Verra Nitta Turere. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey*. Universitas Sam Ratulangi. Manado. 2013.

21. Edi Saputra Pakpahan. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)*. Universitas Brawijaya. Malang. 2014
22. Fuzna Elsa Ulinuha. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika*. Universitas Negeri Semarang. 2014
23. Hajeng Darmastuti. *Manajemen Sarana dan Praarana dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pembelajaran pada Jurusan Teknik Komputer dan Informatika di SMK Negeri 2 Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya. 2014
24. Yunny Triwahyuni. *Pengaruh Manajemen Prasarana Kantor terhadap Kegiatan Operasional Kantor dan Produktivitas Pegawai Politeknik Negeri Bandung*. 201
25. Didit Hartono. *Pengaruh Sarana dan Prasarana Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru*. Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. 2014
26. Nazvia Natasia. *Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambir Kota Kediri*. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Malang. 2014
27. Ratih Nugraheni. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang*. 2010
28. Sani. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak*. Akademi Perpajakan Panca Bhakti. Pontianak. 2012

29. Shabrina Ayulia Pusyari. *Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta. 2013
30. Susi Suciati. *Analisis Perencanaan Obat Berdasarkan ABC Indeks Kritis di Instalasi Farmasi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. 2006
31. Shiska Buwana Dhewi. *Analisis Perencanaan Tingkat Puskesmas di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara. 2012
32. Sunling Elang Virna. *Penanganan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa dalam Perspektif Pelayan Publik Berdasarkan Perda Kota Pontianak No. 04 Tahun 2009*. Universitas Tanjungpura Pontianak. 2015
33. Meilinda Elvita. *Analisis Penanganan Keluhan Peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Palembang*. Universitas Sriwijaya. 2015
34. Honny Nur Afidah. *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Universitas Airlangga. 2013
35. Trisno Musanto. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV Sarana Medika Advertising Surabaya*. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya. 2014
36. Henryanto. *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai*. Jurnal KBPI Volume 2 No 1. Maret. 2014
37. Djoko Setyo Hartono. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes melalui Pendekatan Dimensi Servqual*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. 2011