

DAFTAR PUSTAKA

- Abro Zahida & Jalbani Amanat Ali. 2012. Health Care Facilities And Patients Satisfaction: A Case Study Of Civil Hospital Karachi. *Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol. 4 No. 1 May, pp: 781-782.
- Agusriansa, Erwin, dan Huda. (2015). Persepsi Pasien Preoperatif terhadap Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Online Mahasiswa*, Volume 2, No.2, Hal.917-926.
- Alrubiee L., Alkaa'ida, Fe. (2011). *The mediating effect of patient satisfaction in the patients perceptions of healthcare quality – patient trust relationship. International Journal Of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1: February, pp; 106.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azrul, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa. Aksara.
- Budiman (2013). *Penelitian Kesehatan (ed. Pertama)*. Bandung: Refika Aditama
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- BPJS Kesehatan. (2013). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (<http://www.slideshare.net/palcomtech/materi-sosialisasi-jkn-danbpjs-kesehatan-peserta-copy> diakses tanggal 9 September 2017)
- BPJS Kesehatan, RI. (2014). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan RI, <http://bpjs.kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>, diakses pada tanggal 25 Januari 2016.
- Departemen Kesehatan. (2011). Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas.
- Elliott, M dan Liu, Y. (2010). The Nine Rights of Medication Administration: An Overview. *British Journal of Nursing*, Volume 19, No.5, Hal.300-305.
- Firmansyah, *et al.*, (2016). Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember.

- Hafizoh, I. (2011). ASKESKIN di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Hardi, Jon. (2010). Tesis Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat.
- Hayaza, Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 2 No. 2, Februari, pp: 2-4.
- Hidayat, A. A. (2009). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ikram, dkk. (2013). Jurnal Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene.
- Irnawati (2011). Perbedaan Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan
- Karmawan, B. (2014). *Infensif Berkeadilan, Solusi Peningkatan Mutu Layanan BPJS*. Tersediadari: <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2014/06/26/infensif-berkeadilan-solusi-peneningkatan-mutu-layanan-bpjs-664515.html> [diakses:6 Februari 2015]
- Kemenkes RI. (2012). *Buku Paduan Hari Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- _____. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- _____. (2013). *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Kurniawan, C. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
- Mubarak, W.I., Chayatin, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika. Pp: 140-def145.
- Mubarak, W, I. (2014). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian; Skripsi Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Edisi 2 Jakarta: Salemba Medika
- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan professional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Perpres, RI (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta: perpres RI.
- Pohan, I, S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rahadi, N. (2010). Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Umum.
- Primatika, dkk (2012). Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD Dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri.
- Respati, R.D. (2012). Studi Deskriptif Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Ruang Rawat Inap. Skripsi. Sarjana Keperawatan. Universitas Indonesia. Depok.
- Sabarguna, B, S. (2008). *Analisis pada Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Jakarta: universitas Indonesia
- Satrianegara, M. Fais., Sitti, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Senta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sauer, S. (2010). Watson's theory of human caring as a framework for practice in the neonatal intensive care unit. *International Journal of Human Caring*, Volume 14, No.3, Hal.76-77.
- Singh, S. Kaur, P. Rochwani, R. 2013. Patient satisfaction levels in a tertiary care medical college hospital in Punjab, North India. *International Journal of Research & Development of Health*. November; Vol 1(4): 172-82.

- Sreenivas, T. Babu, N.S. 2012. A Study On Patient Satisfaction In Hospitals. International Journal of Management Research and Business Strategy, Vol.1 No. 1 October, pp: 102.
- Syarifudin., M, S., Rosyanawaty, T.(2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta; CV Trans Info Media.
- Suciati W. Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojoroto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen. J Ilm Mhs Univ Surabaya. 2013;2(2):1–15.
- Sugiyono.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukei, N. (2011). Hubungan Caring Perawat dengan Pemenuhan Rasa Aman Pasiendi Ruang Rawat Inap RS Islam Sultan Agung Semarang'. Tesis. Magister Keperawatan. Universitas Indonesia. Depok.
- Witriasih. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta PT ASKES (Persero) Cabang Denpasar pada Pelayanan Puskesmas dan Dokter Keluarga di Kota Denpasar. Universitas Udayana 2012.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL
YOGYAKARTA
ACHMAD YANI