

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abd Al-Rahman Al-Jazairi, 2003, *Al-Fiqh 'Ala Al-Madzahib Al-'Arba'ah*,  
(Bairut: Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah)
- Adami Chazawi, 2007, *Malpraktik kedokteran*, (Malang: Banyumedia),
- Azul Azwar, 1996, *Standar Pelayanan Medis dalam Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, (Jakarta: YP.ID,I)
- Boedion, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta)
- Bungin, Burhan, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana)
- Dwiyanto Indihono, 2006, *Reformasi Birokrasi Amplop' Mungkinkah ?*,  
(Yogyakarta. Penerbit Gaya Media)
- Faisl, sanifiah, 1992, *Penelitian Kualitatif, Dasar Dan Aplikasinya*, (Malang: YA3)
- Gaspersz, V, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.  
(Jakarta: Grasindo)
- Idrus, Muhammad, 2011, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Erlangga)
- Jalaluddin Rahmat, 2000, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)

- Moeleong, Lexy J, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Muhadjir, Noeng 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin)
- Mohamad, Ismail, 1999. “Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya”. Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara)
- Lukman s 2004, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: lan)
- Matthew B Miles dan A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Edisi terjemahan. Tjejep Rohendi Rohidi. (Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-press))
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta : Bumi Aksara)
- Soerjono, dan Abdurrahman, 1991, *Bentuk Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: RinekaCipta)
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta)
- Talizidhuhu Ndraha, Kybernology 1997, (*Ilmu Pemerintahan Baru*). (Jakarta : PT. Rineka Cipta)
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta; Depkes RI

Laporan Rekam Medis 2014- 2015 Rumah sakit Jemursari Juni 2015

Mies MB & Huberman AM 1992. Analisis Data Kualitatif di terjemahkan  
T.R.Rohidi.Jakarta; UI Pers.

The Liang Gie, 1993, *Ensiklopedia Administrasi*. (Jakarta : Gunung Agung)

Moeleong, Donald Van and Horn CE. 1975. The Policy Implementation  
process. A conceptual Framework J. Administration Society Vol, 6  
No. 4.

Undang-undang no 23 Tahun 1992, Tentang Kesehatan dan Undang-undang  
No 29 Tahun 2004, Perihal Praktek Kedokteran.

Undang-undang No.24 tahun 2011 tentang BPJS

Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang SJSN

Aditama, Tjanda Yoga. 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi  
Kedua. UI Press. Jakarta.

Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga.  
Binarupa Aksara. Jakarta.1984

Budiarto, E. dan Anggraeni, D., 2003. Pengantar Epidemiologi. Edisi 2.  
Jakarta: EGC

Depkes RI. 2001. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta

2003.. Desentralisasi Bidang Kesehatan. Jakarta

\_\_\_\_\_, 2005. Pembiayaan kesehatan dan Jaminan Kesehatan, Jakarta

Handoko. 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi II. Liberty.  
Yogyakarta.

- Istinganah dkk. 2006. Evaluasi Sistem Pengadaan Obat dari Dana APBD Tahun 2001 - 2003 terhadap Ketersediaan dan Efisiensi Obat Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Kemenkes RI, 2010, Standar Operasional prosedur pelayanan di Rumah sakit, Jakarta
- Mukti. Ali Gufron. 2004. Berbagai Alternatif Sistem Penyelenggaraan Asuransi Kesehatan Indonesia. Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta
- Muninjaya, I Gde. 2003. Manajemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Murti, Bhisma. 2000. Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan. Kanisius. Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2002. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Rhineka Cipta. Jakarta.
- Pohan, Imbalo S, 2006, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – dasar Pengertian dan Penerapan, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Thabrani, Abdullah. 2001. Asuransi Kesehatan di Indonesia. Edisi Pertama. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Universitas Indonesia. Depok. Jakarta
- Rasyid, MR. 1998, Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia. Pustaka LP3ES: Jakarta

Sumbawa, I Gde. 2006. Asuransi Kesehatan sebagai Media Pembiayaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Majalah Mingguan GATRA. Jakarta.

Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Air Langga University Press. Surabaya.

### **Jurnal dan Internet**

Survei Indeks Kepuasan *Masyarakat* dalam Jurnal IKM DLLAJ Provinsi Jawa Timur, 2008, <http://www.jatimprov.go.id>

Dikutip dari jurnal Universitas Jember 2005

<http://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>

<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=%28keputusan%20menteri%20pendayagunaan%20aparatur%20negara%20%28menpan%29%20nomor%2063>

[www,kpi.go.id.download/regulasa/uu%201945](http://www.kpi.go.id/download/regulasa/uu%201945) Undang- Undang Dasar 1945 (Agustus 2012)