

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, M Ma'ruf. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Effendy, Nasrul. 1998. Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Koentjaraningrat. 1997. Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Maulana, Heri. 2009. Promosi Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Miles, Matthew B dan A Michael Huberman. 1992. Analisa Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mutiarin, Dyah & Arif Zainudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Nasir, Muhammad. 1980. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahmawati, Dian Eka. 2010. Metode Penelitian Sosial. Yogyakarta: Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Jogja: Pustaka Pelajar.
- Surachmad, Winarno. 1990. Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik. Bandung: Penerbit Transito.
- Sutopo, H.B. 2002. Penelitian Kualitatif. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ulbert, Silalahi. 1992. Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep. Teori dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Jurnal

Anggraeny, Cindy. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 1. No 1

Erawati, Dayang. 2012. Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 3. No 2

Hariyanto. 2014. Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrasi Negara*. Volume 4 Nomor 2 : 1101-1113.

Ratna. 2014. Pelaksanaan Pengawasan Camat Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Banjaran Kabupaten Majalengka. *Cendekia Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume VII No 1.

Permen, Peraturan JKN

Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nomor 2 Tahun 2014 pasal (3), "*Unit Pengendalian Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta*".

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Pasal (14), "*Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*".

Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015, "*Pedoman Pelayanan Prima Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*"

Website :

<http://economy.okezone.com>, (20/01/2016) pelayanan BPJS Kesehatan paling banyak dikeluhkan. Diakses tanggal 8 Oktober 2016.

<http://koran-sindo.com>, (27/07/2016) warga keluhkan penumpukan pasien. Diakses tanggal 8 Oktober 2016.

<http://www.harianjogja.com>, (07/09/2016) sistem pembayaran baru bikin kaget. Diakses tanggal 8 Oktober 2016.

<http://eksposnews.com>, (03/11/2016) pelayanan kesehatan Indonesia terburuk di Asean. Diakses tanggal 5 November 2016.