

DAFTAR PUSTAKA

- Arvianita, 2015, *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta)*, Skripsi, dipublikasikan, Yogyakarta, UNY.
- Bayangkara, IBK, 2008, *Audit Manajemen dan Implementasi*. Jakarta : Salemba.
- Depkes, 2009, Upaya Pelayanan Kesehatan, www.depkes.go.id.
Diakses pada tanggal 8 Juni 2016 pukul 21.00
- Divianto, 2012, *Peranan Audit Operasional Terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang)*, Palembang.
- Ella, dkk., 2015, *Pengaruh Aduit Operasional dan Good Clinical Governance terhadap Rfektifitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS*, Bandung.
- Falah Syaikhul, 2006, *Pengaruh Budaya Etis Organisasi dan Orientasi Etika terhadap Sensitivitas Etika (Studi Empiris Tentang Pemeriksaan Internal Di Bawasda Pemda Papua)*, Semarang.
- Faridah Eva, 2011, *Peran Audit Internal dalam Mewujudkan Good Governance pada Sektor Publik*, Ciamis.
- Handayani, 2013, *Etika Lembaga dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum dengan Quality Of Work Life sebagai Varaibel Intervening*, Semarang.
- Icah Cahyati, (2013), *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efktivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Suatu Studi pada RSUD Cibabat Cimahi)*, Bandung.
- Jeles, dkk., 2015, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan di RSUD Dr. M. Haulussy*, Ambon.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B & Lee, D. J. 2009. Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource manajers in Thailand. *Journal of Business Research* , pp: 1-7.
- Linan Jeihan, 2015, *Audit Operasional Atas Pengelolaan Persediaan Obat Pada Rumah Sakit Umum (RSU) Aminah Blitar*, Blitar.

Marbun Anderson, 2006, *Peranan Pengendalian Internal dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usahan Kecil dan Menengah*, Bandung.

Mulyadi, 2002, *Auditing 1 Edisi ke-6*, Jakarta : Salemba Empat

Ratmino dan Winarsih, Atik Septi, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.

Syaputra Diman, 2015, *Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu, Musi*.

Safitri May, 2015, *Analisis Pengendalian Intern atas Pelaksanaan Prosedur Penyediaan Obat-obatan pada Rumah Sakit PHC Surabaya*, Surabaya.

Sri Dera, 2013, *Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, Surabaya.

Sukrisno Agoes, (2006), *Auditing*, Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI, Salemba empat.

Tunggal, 2001, *Audit Operasional Suatu Pengantar*, Jakarta : Harvindo.

Usman Jaelani , 2009, *Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Semangat Kerja di Pertamina Eksplorasi dan Produksi Rantau*, Tesis tidak dipublikasikan, Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/175556/enam-rumah-sakit-tulungagung-layani-pasien-bpjs>

Diakses tanggal 7 Juni 2016 pkl 18.30 WIB

http://www.sdm.depkeu.go.id/doc/Buku_Panduan_Layanan_bagi_Peserta_BPJS_Kesehatan.pdf

Diakses tanggal 7 Juni 19.30 WIB

<http://wartaekonomi.co.id/read/2016/04/07/96291/biaya-klaim-bpjs-rsud-tulungagung-capai-rp92177-miliar.html>

Diakses tanggal 7 Juni 19.30 WIB