

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Creswell, J. W. 1998. *Qualitative inquiry and research design : choosing among five tradition*. London : Sage Publication.
- Danim, Sudarwan. 2000. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dunn, William N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjahmada
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Lester, James P, & Joseph Stewart, Jr. 2000. *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont, CA: Wadsworth
- Moleong, Lexy J, 2000. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya,
- Moleong, Lexy J, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suharto, Edi. 2012. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.

Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset University Press.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita

### **Jurnal**

Anwar, Muhammad Nur, 2016. Resposivitas Pelayanan Publik; Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Diakses pada <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/18572>.

Mundiharno, 2012. Peta Jalan Menuju Universal Coverage Jaminan Kesehatan. *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol 9, No. 2 (2012). Diakses pada <http://lib.law.ugm.ac.id/ojs/index.php/jli/article/view/3166>

Putra, Muhammad Amril Pratama, 2016. Analisis Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kota Makassar. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/17754>

Rante, Herman & Dyah Mutiarin. 2015. *Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di RSUD Morangan Sleman DIY*. Konferensi Nasional ke-2 APPPTM Vol. 1

Rijal, Andi Syamsul, 2015. Analisis Akuntabilitas Penyelengaran Kesehatan Gratis di Kota Makassar. [http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/files/disk1/295/--andisyamsu-14727-1-jurnala-\).pdf](http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/files/disk1/295/--andisyamsu-14727-1-jurnala-).pdf).

Widjaja, Muliadi, 2012. Indonesia in Search of a Placement Support Social Protection. ASEAN Ekonomi Bulletin, Vol. 29, No.3, Sustainable and Just Social Protection in Southeast Asia (Decemeber, 2012)

### **Tesis**

Saputra, Dedi Rahmat, 2014. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di RSUD Kota Baubau. UMY. Yogyakarta.

Subardi, Eko, 2014. Akuntabilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam Penanganan Klaim Asuransi Proqram Jaminan Kesehatan Nasional Januari-April 2014. UMY. Yogyakarta.

Sunarto, 2011. Sistem Pembiayaan dan Skema Kelembagaan Jaminan Kesehatan Daerah Kota Yogyakarta. UI. Jakarta

### **Makalah/modul**

Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Masyarakat (BPJS)

Buku Pengangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Jaminan Sosial Nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

### **Web**

[www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)

<http://www.republika.co.id/berita/nasional/jawa-tengah-diy-nasional/14/01/06/myysle-sleman-punya-bpjs-center>

[www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)

<http://www.koran-sindo.com/news.php?r=4&n=56&date=2016-01-01>

<http://www.penarakyat.com>

<http://www.okezone.com>

<http://www.who.int>

<http://www.oxfam.org>

### **Undang-Undang**

Undang-Undang no.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia  
no.91/Menkes/SK/IV/2000

Undang-Undang no.32 tahun 1992 tentang Kesehatan

Undang-Undang no.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang no.24 tahun 2011 tentang BPJS

Peraturan Presiden no.12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

Peraturan Presiden no.19 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas  
jaminan kesehatan