

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D.P. 2013. *Analisis Kualitas Layanan di Pendaftaran Rawat Jalan RSD Dr. Soebandi Jember*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Aulia, V. 2015. *Pengukuran Kepuasan Pasien Penerima Bantuan Iuran (PBI) dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Al-Huda Genteng Tahun 2014*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta penerbit: Erlangga.
- Hasmi, dr.S.KM.M.kes. 2016. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jayapura: IN MEDIA.
- Irman. 2012. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Puskesmas Baroko Kec.Baroko Kab.Enrekang*. Skripsi. Program Sarjana. Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin.
- Kemenkes. 2004. KEMENKES RI Nomor 128/Menkes/Sk/Ii/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.
- , 2008. PERMENKES RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis.
- , 2014. PERMENKES RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- , 2014. PERMENKES RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metode penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ngasdianto. 2014. *NGT (Nominal Group Technique) / Delbeq Technique*. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
- Permana, R. 2013. *Desain Produk Holder Connector Vga dengan Quality Function Deployment (QFD)*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama.
- Perpres RI. 2013. Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

- PP. 2013. PP RI Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, dan Penerima Bantuan Iuran dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
- Pohan, I.S. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purwanto, Iwan. 2006. *Manajemen Strategi*. Bandung: Yrama Widya.
- Rohmawati, S.H. 2015. *Perencanaan Kualitas Pelayanan (5 Dimensi Kualitas) Pasien BPJS Rawat Inap RSD Kalisat Tahun 2014 dengan Metode Quality Function Deployment*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Setiyowati, M.P.D. 2015. *Evaluasi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Service Quality*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- , 2014. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- Susanto, R.B. 2014. *Pengukuran Kualitas Layanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Service Quality RSU Kaliwates Jember*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Wardani, F.K. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Ambulu*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Wijono, D. M. S., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, University Press, Surabaya.