

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul, Azwar (1995). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Babakus, Emin and Mangold, W. Glynn (1992). *Adapting The Servqual Scale to Hospital Services : An Empirical Investigation*. Health Services Research, 26 :6.
- Depkes, RI. (2009). *Petunjuk Teknis: Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) di Puskesmas dan Jaringannya Tahun 2009*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, DEPKES RI.
- _____. (2009). *Pedoman Pelaksanaan: Jaminan Kesehatan Masyarakat 2008*. Jakarta
- Harun Rosjid (1997). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode Servqual*.
Tesis : Jakarta : Program Pascasarjana program studi Kajian Administrasi Rumah Sakit – UI
- Ilyas, Yaslis. (2003). *Mengenal Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, Manajemen Klaim, dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan)*. Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM - UI
- Mankiw, N. Gregory. (2006). *Principles Of Economics: Pengantar Ekonomi Mikro*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Ndraha, Taliziduhu. I. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- _____. (2002). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Parasuraman, A (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for*

Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 – 50

Rachmadi. (2008). *Penngaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Karimun*

Tesis. Jakarta : Program Pascasarjana – Administrasi Publik Universitas Terbuka

RSCM Usir Pasien Miskin. (2008). Kompas: www.kompas.com

Sartono. (2004). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Pada Instalasi rawat Inap I (IRNA I) RS DR. Sardjito Dengan Menggunakan Metode Gap Pelayanan (Servqual)*.

Tesis. Yogyakarta : Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – FISIP UGM

Singarimbun, Masri; effendi, sofyan. (1997). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Soewarta dkk. (2006). *Review Sistematis Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin 1999 – 2005*.Laporan akhir Penelitian. Jakarta: Departemen Kesehatan RI

Syed Saad Andaleb. (2000). *Public and Private Hospitals in Bangladesh: service Quality and Predictors of Hospital Choice*. Health Policy and Planning, 15(1), 95 – 102: Oxford University Press

Thoha, Miftah (2003) . *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandi .(1996). *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi

Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Ihsan Cendekia