

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI, Vol. 12 No, 70–75*.
- Adya, A. B. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), 1(1)*, 1–11. Retrieved from <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/289/6>
- Amir, M., & Aruan, N. (2018). Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur. *Matra Pembaruan, 2(1)*, 1–13. <https://doi.org/10.21787/mp.2.1.2018.1-13>
- B. Miles, M., & Micahel, A. H. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Second Edition). London: Sage Publications.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2018). Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>
- Berita Moneter. (2015). Surat Terbuka untuk Pak Ahok, Ada Mafia di RSUD Pasar Rebo! Retrieved June 20, 2020, from Berita Moneter website: <https://www.beritamometer.com/surat-terbuka-untuk-pak-ahok-ada-mafia-di-rsud-pasar-rebo/>
- Denhardt, R., & Denhardt, J. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (Fourth Edition). New York: Routhledge.
- Dr. Widodo. (2018). *Metedologi Penelitian Populer dan Praktis* (2nd Edition). Rajawali Press.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Grindle, Merilee S. (2017). *Politics and Policy Implementation In The Third World* (Merilee Serrill Grindle, Ed.). New Jersey: Princeton University Press.
- Hasan, N. (2019). Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), 352–358. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/2013>
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan* (Vol. 2).
- Kementerian Kesehatan. (2020). No Title. Retrieved June 20, 2020, from <http://www.jkn.kemkes.go.id/detailfaq.php?id=1>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, H. A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Ed.1, Cet.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Mubarak, I. (2005). *Pengantar Keperawatan Komunitas 1*. Jakarta: Segung Seto.
- Mukaron, Zaenal dan Laksana, M. W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nugroho, R. (2014). *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Pustaka Belajar.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. (Cet.5, Apr). Bandung: Alfabeta.
- Pontoh, C. H. (2014). Tinggalkan BPJS, Contohnya Kuba, Venezuela Dan Ekuador! *Berdikari Online*. Retrieved from <http://www.berdikarionline.com/tinggalkan-bpjs-contohnya-kuba-venezuela-dan-ekuator/>
- Purna, R. (2015). Kisruh Bayi Danendra dan Jaminan Kesehatan Nasional. *Kompas.Com*. Retrieved from

- <https://megapolitan.kompas.com/read/2015/05/13/15090091/Kisruh.Bayi.Danendra.dan.Jaminan>
- Rarasati, D. H. (2017). Dampak Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Kota Malang. *Jurnal Politik Muda*, 6(1), 34–40.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (Third Edition). New York: The Free Press A Division of Macmillan Publishing Co.
- Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. (2017). Retrieved June 21, 2020, from Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta website:  
<https://jakarta.go.id/artikel/konten/3512/pasar-rebo-rumah-sakit-umum-daerah#:~:text=sejarah rsud pasar rebo&text=Tahun 1964 Rumah sakit ini,dan pengobatan pasien paru-paru.>
- Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. (2020). Retrieved June 24, 2020, from <http://rsudpasarrebo.co.id/>
- Said, W., & Mario, M. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang* (1st ed.). Sah Media.
- Salengke, H. H. (2018). Pasien RSUD Pasar Rebo Alami Pengurangan Obat. Retrieved June 20, 2020, from media indonesia website:  
<https://mediaindonesia.com/read/detail/185825-pasien-rsud-pasar-rebo-alami-pengurangan-obat>
- Simanjuntak, J., & Darmawan, E. S. (2016). *Analisis Perubahan Kebijakan Peraturan Presiden No. 19 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan Menjadi Peraturan Presiden No. 28 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan* 05(04), 194–200.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Suharto, E. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial (Edisi Revisi)*. CV. Alfabeta Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisna, & Hasanuddin, K. X. I. V. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya terhadap Ketahanan Masyarakat ( Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna , Kabupaten Bengkulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor Sosial Nasional dan program BPJS Kesehatan). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(2), 199–216.
- Wayne, P. (2011). *Public Policy: Pengantar Teori Dan Praktik Analisis Kebijakan* (Ed.1; Cet.). Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Wowor, H., Liando, D., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan*, 3(2337–4004), 55.
- Zeithaml, Parasurman, & Berry. (2015). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Wiley Encyclopedia of Management*, 64, 1–1. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>

