

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A. S Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Strategi Bisnis Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju.
- Imbalo S. Pohan, 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- J. Supranto, 2003, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hal 1 oleh Hillway, 1956, *Introduction to Research*, Houghton Muffin co.
- Koentjaraningrat, 1977, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia.
- Lexy J. Moleong, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M. Syamsudin, 2007, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Noto Admodjo Soekidjo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.
- S. Soetrisno, 2010, *Malpraktek Medik dan Mediasi*, Tangerang: PT. Telaga Ilmu Indonesia.

- Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum
- Sudikno Mertokusumo, 1984, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Liberty.
- Suharso dan Anna Retnoningsih, 2005, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Semarang: CV Widya Karya.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sondang P. Siagian, 1992, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung
- Sukardi, 2003, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi*, Jakarta: Raja Buku.
- Wiryo Surachmad, 1991, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito.
- Zahirin Harahap, 2001, *Tentang Perlindungan Hukum*, Jakarta: Balai Pustaka.

Perundang-undangan :

- Kitab Undang Undang Hukum Perdata
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang *Praktek Kedokteran*
- Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial*
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayan Publik*
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*
- Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*
- Undang Undang Nomor 1 tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang *Tenaga Kesehatan*

Peraturan Menteri Kesehatan tentang Badan *Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)*

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013

Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 tentang *Jamkesmas*

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang *Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan*

Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 9 Tahun 2008 tentang *Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Lembaga Teknis Daerah dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Grobogan*

Website :

www.google.com/karakteristik-jasa, diakses pukul 10.13, tanggal 2 maret 2017

www.google.com, Pelayanan Ditinjau dari Pengertian, Unsur, dan Kualitas, 02 maret 2017

www.wikipedia.com, pengertian Pelayanan Publik, 17 maret 2017.

www.bpjs-kesehatan.go.id, 17 Maret 2017

<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/detail/2010/2> diakses tanggal 17 Maret 2017.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit diakses pada tanggal 17 Mei 2017 pukul 09.03 WIB

Jurnal :

Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Chriswardani Suryawati, Dharminto, Zahroh Shaluhiah, “*Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*”, volume 09, 04 Desember 2006, hal.177.

e-Journal Ilmu Pemerintahan, 2015:3(4) oleh Reza Syahputra, diakses pada tanggal 17 Mei 2017

Arsip/ Dokumen :

Arsip Profil Rumah Sakit Panti Rahayu Kabupaten Grobogan

Arsip Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan

Wawancara :

Daniel Gigih S, S.E., 2017, Wawancara, Purwodadi Kabupaten Grobogan, 08 Mei 2017, Petugas Piutang BPJS Kesehatan di RS Panti Rahayu.

Saryoto, S.Si 2017, Wawancara, Purwodadi Kabupaten Grobogan, 08 Mei 2017, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Rumah Sakit Panti Rahayu Kabupaten Grobogan.

Soemiati, SKM., M.Kes, 2017, Wawancara, Purwodadi Kabupaten Grobogan, 08 Mei 2017, Kepala Bagian BPJS Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan.