



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suaharsimi. 2003 *Prosedur Penelitian Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Fokusindo Mandiri. 2014. *Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Fokusindo Mandiri, Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Koentjoro, Thahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Negara, M. Fais Satria dan Saleha Sitti. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pasolog, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Retnaingsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, Panji. 2009. *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan masa depan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber Internet :

<http://www.riakriau.com/4395/rsud-dumai-dinilai-tidak-optimal-melayani-pasien-bpjs/>

[http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS Kesehatan](http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan), diakses pada tanggal 13 April 2013

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

