

DAFTAR REFERENSI

- Amirin, Tatang.M.(2010).UkuranSampel:Rumus Slovin. <http://tatangmanguny.wordpress.com>
- Antara. Pelayanan RSUD Wangaya Belum Maksimal. (2010). http://74.125.153.132/search?q=cache:2zt_NGRwpRkJ:lifestyle.id.finroll.com/m-event/25-berita-terkini/177239-pelayanan-rsud-wangaya-belum-maksimal.html%3Ftmpl%3Dcomponent%26print%3D1%26page%3D+pelayanan+wangaya&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id
- Arifin, Sukardi. (2009) Apa Itu SERVQUAL. <http://www.sukardiarifin.com/fikiranku/104-apa-itu-servqual->.
- BLUD Wangaya. (2010). Rencana Bisnin dan Anggaran (RBA) Tahun 2010.
- BPK-RI.(2009). *Guidelines Material* Pemeriksaan Atas Program Jaminan Kesehatan Masyarakat.
- BPS. (2010). Indikator Kesehatan 1995-2008. www.bps.go.id
- Departemen Kesehatan RI. (2008). Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas 2008
- Departemen Kesehatan RI. (2008). Petunjuk Teknis Administrasi Klaim dan Verifikasi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat 2008.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas 2009.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). Rekapitulasi Penyerapan Dana Jamkesmas per November 2009.
- Fitzsimmons, James A., Fitzsimmons, Mona J. (2006). *Service Management Operations, Strategy, Infotmation Technology*. McGraw-Hill.
- Jain, Sanjay K., & Gupta, Garima. (2004.) SERVQUAL vs. SERVPERF Scale. *Vikalpa*. 29, 25-37.
- Juliandi, Azwar. (2007). Pengujian Validitas dan Reabilitas. <http://.azuarjuliandi>

Jumlah Pasien RS Wangaya Menurun. (2010, 10 Januari). *Jawapos* edisi 10 Januari 2010. <http://www.jawapos.co.id>

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1006/Menkes/SK/XI/2009 tentang Penerima Dana Tahap Keempat Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Tahun 2009.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1259/Menkes/SK/XII/2009 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Jamkesmas Bagi Masyarakat Miskin Akibat Bencana, Masyarakat Miskin Penghuni Panti Sosial, Masyarakat Miskin Penghuni Lembaga Pemasyarakatan Serta Rumah Tahanan Negara.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 434/Menkes/SK/VI/2009 tentang Penerima Dana Tahap Kedua Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Tahun 2009.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 713/Menkes/SK/IX/2009 tentang Penerima Dana Tahap Ketiga Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Tahun 2009.

Kismoyohadi. (2002). Studi Tentang Mutu Layanan Pengelolaan Sampah dengan Pendekatan Metode SERVQUAL.

Lee, Jungki. (2007). SERVQUAL Vs. SERVPERF: round 2 in a multicultural setting. *Journal of Academy of Business and Economics*. <http://www.thefreelibrary.com/SERVQUAL+vs+SERVPERF:+round+2+in+a+multi-cultural+setting-a0172010692>

Lubis, Siti Chotimah. (2008). Persepsi pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Medan.

Mufid. (2010, 8 Februari). Pemerintah Usulkan Penambahan Anggaran Jamkesmas. *Solopos*. <http://www.solopos.com/2010/channel/nasional/pemerintah-usulkan-penambahan-anggaran-jamkesmas-14231>

- Nugraha, Andreas. (2009). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Penyusunan Strategi dan Program Pemasaran Warung Internet Sobot.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). *SERVQUAL: A multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- PP Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
- Rachmadi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun.
- Razak, Amran. (2007). Kajian Asuransi Kesehatan (Kasus RSUD Wangaya, Bali)
- Rosjid, Harun. (1997). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode SERVQUAL.
- Setiadi, Nugroho J.(2003). *Perilaku Konsumen, Konsep & Implikasi untuk Strategi & Penelitian Pemasaran*. Prenada Media.
- Tabrani, Hasbullah. (2008, 17 September). Jakesmas Versus Askeskin. *Suara Pembaruan*, 7.
- Tambunan, Ardi. (2009). Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) oleh Rumah Sakit Umum HKBP Balige di Kabupaten Toba Samosir.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*.
ANDI Yogyakarta.

UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Wisniewski, Mik., Wisniewski, Hazel. (2005). Measuring Service Quality in a
Hospital Colposcopy Clinic. *International Journal of Health Care*, 18,
217-228..

