

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Achmad Ali.2002, *Menguak Tabit Hukum*. Gunung Agung Tbk, Jakarta
- Aldis, William. 2004. *Health Security as a Public Health Concept: a Critical A.A Gde Muninja, Manajemen Kesehatan*, Buku Kedokteran, Bali.
- AbduLatif, 2013, *Smoking: Brunei Darussalam Perspective*. Ministry of Education, Brunai Darussalam.
- Achmad Ali, 2011, *Menguak Tabir Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Acmad Nurmandi, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sinergi Publishing. Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press, Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ali Al-Jurjani, 1985, *Al-Ta'riifaa*, Daar al-Kitab al- Arabi, Beirut.
- Al-Munjid, 1998, *fi al-Lughah wa al-'Alam*, Dar al Masyiq, Beirut.
- Al-Thahanawi, 2005, *Mu'jam al- Ulum wa al-Funum*, Daar al-ma'rifat, Beirut.
- Ari Wibowo, 2013, *Mewujudkan Keadilan Melalui Penerapan Hukum Progresif, Membumikan Hukum Progresif*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Asmuni, 2009, *Pengaruh Karakteristik dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan T*. Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Azrul Azwar, 2006, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Bambang Poernomo, 2008, *Hukum Kesehatan*, Aditya Media, Yogyakarta.
- B.N Marbun, 2006, *Kamus Politik*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

- Bernard Arief Sidharta, 2009, *Refleksi tentang Struktur Ilmu Hukum*, Cet. Ketiga, Mandar Maju, Bandung.
- Bernard, dkk, 2010, *Teori Hukum; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- C.S.T. Kansil, 2003, *Pancasila dan UUD 1945 Dasar Falsafah Negara*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Carl Joachim Friedrich, 2004, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2003, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Daniel S. Lev, 2015, *Hukum dan Politik di Indonesia, Kesenambungan dan Perubahan*, Terjemahan Nirwono dan AE. Priyono, LP3ES, Jakarta.
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2001, *Memangkas Birokrasi*, PPM, Jakarta.
- Deddy Mulyana, 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Orsdakarya, Bandung.
- Dedi Alamsyah, 2011, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta, Nuha Medika.
- Departemen Kesehatan RI, *Panduan Layanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*, Jakarta
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2016, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke V*, kementerian Pendidikan Dan kebudayaan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2017, *Indikator kinerja Rumah Sakit*. Jakarta.
- Didi Nazmi, 1992, *Konsepsi Negara Hukum*, Padang, Angkasa Raya, Padang.
- Djoko Wijoyo, 2008, *Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak*, Duta Prima Airlangga, Surabaya.
- DR. Moh. Hatta, 2009, *Hukum Kesehatan & Sengketa Medik*, Liberty, Yogyakarta.
- Endang Wahyati Yustina, 2012, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Keni Media, Bandung.
- Firdaus, F.F., 2015, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Thesis : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Freddy, Rangkuti,. 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Green, L.W, dan Kreuter, M.W. 2000, *Health Promotion Planning; An Educational and Environmental Approach, second edition*, Mayfield Publishing Company, London.
- Gus Budianto dan Gwendolyn Ingrid Utama., 2010, *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien*, Karya Putra Darwati, Bandung.
- H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cetakan ke-1, Raja Grafindo, Jakarta.
- Hanafiah, M.J, Amir, A., 1999, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Hans Kelsen, 2011, *General Theory of Law and State*, Nusa Media, Bandung.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gaya Media, Yogyakarta.
- Harian Banjarmasin Post, 14 November 2017
- Hassel Nogi Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta.
- Hendrik, *Etika dan Hukum Kesehatan*, EGC, Jakarta, 2013
- Hermein Hadiati Koeswadji, *Hukum Untuk Perumahan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- HR Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2006
- Illiantyas, A.C. 2011. *Pembedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dengan Pasien umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi : Universitas Sebelas Maret.
- Ismawan, N.L. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Thesis : Universitas Diponegoro Semarang. 2008
- Ibnu Mandzur, *Lisanu Arab*, Jilid 6
- Iman Jauhari. 2015. *Sosiologi Hukum*, Pustaka Bangsa Press, Medan
- Irfan Ridha, 2016, *Perlindungan Konsumen bagi Pasien Peserta BPJS*, Jurnal De Lega Lata, Volume I, Nomor 2, Juli–Desember
- Joko Widodo, 2017, *Membangun Birokrasi Kinerja*, Bayu Media, Malang

- Jack Donnely, 2003, *Universal Human Rights in Theory and Practice*, Cornell University Press, Ithaca and London
- Jimly Asshiddiqie, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Rajawali Pers, Jakarta
- John Rawls, 2006, *A Theory of Justice*, London: Oxford University press, 1973, yang sudah diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, *Teori Keadilan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Kahar Masyhur, 1985, *Membina Moral dan Akhlak*, Kalam Mulia, Jakarta
- Karl R. Popper, 2002, *Masyarakat Terbuka dan Musuh-Musuhnya, (The Open Society and Its Enemy)*, diterjemahkan oleh: Uzair Fauzan, Cetakan I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Kertonegoro, S, 1999, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Koerniatmanto Soetoprawiro, 1998, *Fungsi Hukum Administrasi Dalam Pencegahan Masalah Kemiskinan*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya
- L.J. Van Apeldoorn, 1996, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta
- Lawrence M. Friedman, 1975, *The Legal System; a Social Science Perspective*, Russel Sage Fondation, New York
- Levin JM Weinberg A, 2003, *Infections: parasitic & myotic*. Dalam: Hay WW, Hayward RA, Levin MJ, Sondheimer JM, penyunting. Current pediatric diagnosis and treatment. Edisi ke 16. Boston: Mc graw hill
- M. Sofyan lubis, 2013, *Mengenal Hak Konsumen Dan Pasien*, Pustaka Yustisia, Jakarta
- M.Solly Lubis, 2009, *Ilmu Perundang-undangan*, Mandar Maju, Bandung
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, UPP STIMYKPN, Yogyakarta
- Mubarak, W.I dan Chayatin Nurul, 2009, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
- Muninjaya, AA Gede, 2004, *Manajemen Kesehatan*. EGCC. Jakarta
- Notoatmodjo, S, 2015, *Promosi kesehatan teori dan Aplikasi*, Rineka Cipta, Jakarta
- Notoatmodjo, S, 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (edisi revisi), Rineka Cipta, Jakarta

- Notoatmodjo, S.2003, Pendidikan dan perilaku kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta
- Notonagoro, 1987, *Pancasila Secara Ilmiah Populer*, Bina Aksara, Jakarta
- Nurcholish Madjid, 1992, *Islam Doktrin dan Peradapan :Sebuah telaah Kritis tentang Masalah Keimanan, dan Kemodernan, Yayasan Wakaf Paramadina, Jakarta*
- Ohta, Hiroshi. 2009. *The Interlinkage of Climate Security and Human Security: The Convergence on Policy Requirements*. Waseda University, Denmark
- Pan Mohamad Faiz, *Teori Keadilan John Rawls*, dalam Jurnal Konstitusi, Volume 6 Nomor 1 (April 2009), 2009
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A.,& Berry, L.L.*Reassessment of Expectations a a comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 2007
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987
- Prasetyo Teguh, *Kriminalisasi dalam Hukum Pidana*, Nusamedia, Bandung, 2010
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, *Renungan Tentang Filsafat Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2012.
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, *Perihal Kaedah Hukum*, Alumni, Bandung, 1986
- Raghib al-Isfahani, Mufradaat alfadzil Qur'an, Daar al-Ma'rifah,Beirut, 2005.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.*Manajemen Pelayanan*.Pustakawan Belajar, Yogyakarta, 2005
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Studi Hukum dan Kemiskinan*, Tugu Muda, Semarang, 1989
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press,Jakarta, 2013
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*,Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Satjipto Rahardjo, *Biarkan Hukum Mengalir*, Cet-2, Buku Kompas, Jakarta, 2008
- Satjipto Rahardjo, *Hukum dalam Jagat Ketertiban*, Uki Press, Jakarta, 2006
- Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1980

- Satjipto Rahardjo, *Hukum, Masyarakat dan Pembangunan*, Cetakan kedua, Alumni, Bandung, 1980
- Satjipto Rahardjo, *Membedah Hukum Progresif*, Buku Kompas, Jakarta, 2008
- Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum, Suatu Tinjauan Sosiologis*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2009
- Sendra Ketut, *Konsep dan Penerapan Asuransi Unit Link*, PPM, 2004, Yogyakarta
- Siagian Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Rineka Cipta, Jakarta, 2000
- Sirajuddin (dkk), *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, setara Press, Malang, 2012
- Slamet Sampurno Soewondo, “ *Fungsi Tenaga Medis Asing di Indonesia dalam Perspektif Pelayanan Kesehatan*”, Jurnal Ilmu Hukum Amanna Gappa, Fakultas Hukum Unhas, Vol. 15, 1 Maret 2007
- Soejono Soekanto, *Sosiologi ; Suatu Pengantar*, Rajawali Press, Bandung, 1996.
- Soekidjo Notoatmodjo, *Etika & Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- Soekidjo Notoatmodjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta. Jakarta, 2010
- Soerjono Soekanto, 1982, 145, Dalam buku Iman Jauhari. 2015.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali, Jakarta, 2005.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008,
- Soerjono Soekanto, Mustafa Abdullah, *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*, Rajawali, Jakarta, 1980
- Soerjono Soekanto, Mustafa Abdullah. *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*. CV Rajawali, Jakarta, 1980
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2012
- Soerjono Soekanto. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004

- Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010
- Sondang Siagian P, *Fungsi-fungsi Manajerial*, Bumi Aksara. Jakarta, 2000
- Sreenivas, T. Babu, N.S. *A Study On Patient Satisfaction In Hospitals. International Journal of Management Research and Business Strategy*, Vol. 1 No. 1 October. 2012
- Sri Praptianingsih, *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006
- Sudijono Sastro Atmomojo, dalam Mahrus Ali, *Sistem Peradilan Pidana Progresif: Alternatif dalam Penegakkan Hukum Pidana*, Jurnal Hukum, Vol. 14 Nomor 2, Edisi April 2007, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta,
- SuharsimiArikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, 2002
- Suhrawardi K. Lubis, *Etika Profesi Hukum*, Cetakan Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2000
- Surat Edaran (SE) Menkes Nomor HK/Menkes/31/I/2014 tentang Pelaksanaan Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dan
- Tan Kamello, *Memperkenalkan Model Sistem Pembangunan Hukum di Indonesia*, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2012
- Theo Huijbers, *Filsafat Hukum dalam Lintasan Sejarah*, cet VIII, Kanisius, Yogyakarta, 1995
- Thoha.M, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2005
- Titik Tri Wulan Tutik, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Titon Slamet Kurnia, 2007, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2007,
- Titon Slamet Kurnia, 2007, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2007,
- Titon Slamet Kurnia, 2007, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2007,

- Titon Slamet Kurnia; *Hak Atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, Alumni, Bandung;2014
- Todung Mulya Lubis,*In search of Human Rights Legal-Political Dilemmas of Indonesia's NewOrder, 1966-1990*, Gramedia, Jakarta, 1993
- Veronika Komalawati; *Peranan Informed Consent Dalam Transaksi Terapeutik, Suatu Tinjauan Yuridis persetujuan Dalam Hubungan Dokter dan Pasien*; Citra Aditya Bakti; Bandung,2013
- W.J.S.Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1975
- Yudi Latif, *Negara Paripurna Historisitas, Rasionalitas dan Aktualitas Pancasila*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, tahun 2011
- Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, 2009,Bandung
- Yusuf, Sofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003

PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang Undang Dasar Republik Indonesian Tahun 1945
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004, tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-undang Republik Indonesian Nomor 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit.
- Undang undang Republik Indonesian Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Medis.
- Undang- Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional
- Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-undangan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 tentang Rekam Medis.Kemenkes RI. Jakarta.2008

Permenkes No585/MENKES/PER/IX/1989 tentang Persetujuan Tindakan Medik

PP No. 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.Kemenkes RI. Jakarta. 2008

SE Direktur Pelayanan Nomor 32 tahun 2014 dan Nomor 38 Tahun 2014 sebagai penjelasan petunjuk teknis atas kedua SE Menkes tersebut.

SE Menkes Nomor HK/Menkes/32/I/2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Pada Faskes Tingkat Pertama dan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program JKN.

JURNAL

A.Azwar, *Menjaga Mutu Perawatan Jalan*, Majalah Kesehatan Masyarakat Indonesia,Jakarta,Tahun XX No. 4

Analysis.Oxford Journal medicine and Health, Volume 23 Issue 6

Alrubaiee Laith., Alkaa'ida Feras.,*The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 3, No. 1; February, 2011

Hayaza, Y.T. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*.Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 2 No. 2, Februari 2013

Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. 2013.*Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*.*Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No.3, April

Octavia, A. Suswitaroza,. Anwar, A.P. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi.* Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Vol 1 No.1 Januari – Maret, 2012

WEBSITE

<http://alisafaat.wordpress.com/2008/04/10/pemikiran-keadilan-plato-aristoteles-dan-john-rawls/>

http://artikata.com/arti-347397_rekontruksi.php.

<http://bocc.ubi.pt/pag/Aristoteles-nicomachaen.html>.

<http://eprint.undip.ac.id>.

<http://www.duriyat.or.id/artikel/keadilan.htm>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt530f3543196c7/pelayanan-obat-bpjs-kesehatan-mulai-dibenahi>.

http://bpjs.kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Mjg?keyword=&per_page=50

<http://farmalkes.kemkes.go.id/2014/02/konferensi-pers-tentang-tata-laksana-pelayanan-obat-dalam-program-jkn/#.Wv0HvJNLeUk>.

<http://olxia.blogspot.com/2014/11/hak-hak-pasien-hak-dan-kewajiban-pasien.html>

<https://databoks.katadat.co.id>

https://www.academia.edu/5284366/Hak_dan_Kewajiban_Pasien_menurut_Undang-Undang

<http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/387>

<http://www.moh.gov.bn/news/20080602a.html> Azzaraimy. Tobacco Order Now In Force, 2008

http://www.wpro.who.int/countries/brn/3BRUpro2011_finaldraft.pdf. *Brunei Darussalam Context.*

<https://stikesstrada.ac.id/wp>Esti A, *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri.*

<https://docs.google.com/go.id> WHO Western Pacific Region.2011. Edy Herjanto, Notifikasi Dalam Perjanjian TBT-WTO Dalam Perkembangannya ,2015

<http://hendrawan.anakperawat.blogspot.com/>. 2008. Hendrawan.*Faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit*. diakses tgl 20 Juni 2018.