

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Cindy. 2018. 'Responsivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Untuk Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Rsud Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang'. *Jurnal studi ilmu administrasi negara*.
- Asmerom A. Ghebremichael, Fitsum, G. 2017. Service Quality Measurement Models: A Comparison Of Two Models. *Journal Of Theoretical And Applied Economics*.
- Asri, K. (2017). 'Pelaksanaan Asuransi Sosial pada PT Jasa Raharja (Persero) terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Semarang'. *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6 (2) p 3.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Statistik Kecelakaan Lalu Lintas Provinsi Jawa Tengah*.
- Bata, Y.W. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayana Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnak AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
- BPJS-kesehatan.go.id. 2014. *PT Jasa Raharja dan BPJS Kolaborasi Bayar Santunan Anggotanya*.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Izadi, Azar. Younes,J. Sima,R. Ali, M. Leila, V. 2017. Evaluating Health Service Quality. *Intenational Journal Of Health Care Quality Assurance*. Vol 30(7).
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajmen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Larasati, Niken. 2016. 'Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rsud Dr.M.Soewandhie Kota Surabaya'. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 4(2).

- Listiyana, Ita, Eunike Raffy Rustiana. 2017. 'Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang'. *Unnes Journal of Public Health*, Vol 6(1).
- Masikova, Monika. 2017. Health And Social Consequences Of Road Traffic Accidents. *The Journal Of Health And Social Sciences*. Dept Of Radiology, Toxicology And Civil Protection. University Of South Bohemia
- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mosadeghrad, A.M. 2014. Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal Of Health Policy And Management*. Vol 3(2).
- Nana, Syaodih Sukmadinata. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ogunnowo, Babatunde Enitan, Tolulope Florence Olufunlayo, Salami Suberu Sule. 2015. Client perception of service quality at the outpatient clinics of a General hospital in Lagos, Nigeria . Department of Community Health and Primary Care, *College of Medicine of the University of Lagos, Nigeria, National Postgraduate Medical , Pan African Medical Journal*.vol 8.
- Payares, K, J. Silva, V.Seijas. 2018. Evaluation Of Disability And Quality Of Life In Adults Over 60 Years Old Injured In Traffic Accident In The City Of Medellin-Colombia. *The Journal International Of Physical Medicine And Rehabilitation*. University Of Antioquia. Colombia.
- Peraturan BPJS Kesehatan. *Peraturan BPJS Kesehatan No 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan*. Jakarta
- Peraturan Pemerintah. *PP Nomor 43 tahun 1993 tentang Prasarana Jalan Raya dan Lalu Lintas*. Jakarta.
- Peraturan Presiden. *Perpres nomor 19 tahun 2016 tentang jamninan kesehatan atas perubahan Peraturan Presiden nomor 12 tahun 2013*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan. *Permenkes Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN*. Jakarta.

- Peraturan Menteri Keuangan. *Permenkeu No.141/PMK.02/2018 tentang Kordinasi Antar Penyelenggara Jaminan Dalam Pemberian Manfaat Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Peraturan Presiden. *Perpres No. 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar, Pengertian, dan Terapan*. Jakarta: EGC
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rezaei, Satar, B. K *et.al.* 2016. 'Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electronic Physician*'. page 2101-2106
- Riskesdas. 2018. *Hasil Utama Riskesdas. Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*. Kementrian Kesehatan RI.
- Sabrina, Qhisti. 2015. 'Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsu Haji Surabaya'. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 3(2).
- Satlantas Kabupaten Banyumas. 2018. *Data Kecelakaan Lalu Lintas Di Kabupaten Banyumas*.
- Shafiq, Muhammad, P. M. 2017. 'Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan'. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing* , 12.
- Shieh, Jiunn. Hsin-Hung Wu, Kuan-Kai Huang. 2010. A Dematel Method In Identifiying Key Succes Factors Of Hospital Service Quality. *The Jounal International Knowledge-Based System*.
- Sinambela, Lijan P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang – Undang. *UU Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- WHO. 2015. *Global Status Report on Road Safety 2015*. Geneva: Management of Noncommunicable Diseases, Disability, Violence, and Injury Prevention (NVI).