

DAFTAR PUSTAKA

- Abouelmehdi, K., Beni-Hessane, A., & Khaloufi, H. (2018). Big healthcare data: preserving security and privacy. *Journal of Big Data*.
<https://doi.org/10.1186/s40537-017-0110-7>
- Adawiah, R., Olviani, Y., & Sukarlan, S. (2021). The Effect Of Pre-Phacoemulsification Education On Cataract Patients' Anxieties In Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *JURNAL KEPERAWATAN SUAKA INSAN (JKSI)*.
<https://doi.org/10.51143/jksi.v6i2.290>
- Amin, L. M. (2019). Sistem Pelayanan Asuhan Keperawatan Kesehatan Komunitas: Studi Kasus di Dusun Mensaleng. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*.
<https://doi.org/10.37824/jkqh.v7i2.2019.156>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Arifin, M. B. U. B. (2018). Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan. In *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-19-5>
- Arikunto. (2019). Metodologi Penelitian, Suatu Pengantar Pendidikan. In *Rineka Cipta, Jakarta*.
- Armanda, R. A. P. (2016). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS TEGAL SELATAN TAHUN 2016. *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Badu, E., Agyei-Baffour, P., Ofori Acheampong, I., Preprah Opoku, M., & Addai-Donkor, K. (2018). Households Sociodemographic Profile as Predictors of Health Insurance Uptake and Service Utilization: A Cross-Sectional Study in a Municipality of Ghana. *Advances in Public Health*.
<https://doi.org/10.1155/2018/7814206>
- Bakri, R., Inayati, S., Yuliana, Y., & Hanafiah, A. (2021). PREDIKSI JUMLAH PESERTA BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) APBN MENGGUNAKAN METODE FUZZY TIME SERIES CHENG. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*.
<https://doi.org/10.30598/barekengvol15iss2pp373-384>
- BPJS. (2016). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*.

Visimedia.

- Chinintya, D. P., & Manalu, P. (2020). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*. <https://doi.org/10.33085/jkg.v3i1.4527>
- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Faturrahmah, E. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, 2(3), 254–261.
- Gitleman, L., & Kleberger, J. (2014). PENGARUH MANAJEMEN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN KARANGANYAR. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 03(01), 159–167.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit. *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, 5(2), 108. <https://doi.org/10.29313/gmhc.v5i2.2403>
- Ihsan, S., Nuralifah, N., Jabar, A., Sabarudin, S., Sonaru, F., & Ramadhan, R. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *JURNAL FARMASI DAN ILMU KEFARMASIAN INDONESIA*. <https://doi.org/10.20473/jfiki.v8i22021.107-116>
- Keluarga, K., Di, P., & Literature, I. C. U. (2019). GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN KELUARGA PASIEN DI ICU: LITERATURE REVIEW Description. 55.
- Kepmenkes RI. (2013). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2013 Tentang Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Departemen Kesehatan RI*.
- Kepuasan Pasien, D. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat*.
- Kesehatan, P. M. (2014). *PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf*.

- Kesmas, J., Juli, N., Mutu, G., Kesehatan, P., Kota, B., Maameah, M., Rumayar, A. A., Mandagi, C. K. F., Kesmas, J., Juli, N., & Responden, T. K. (2022). *Pendahuluan Masyarakat memiliki kebutuhan akan pasien didapati keluhan pasien harus pelayanan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan baik dilakukan individu ataupun kelompok di organisasi dalam jasa lebih unggul dan memiliki manfaat . Pelayanan ke. 11(4), 90–94.*
- Kurniati, A. (2014). Persepsi Klien Tentang Perawat. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(2), 63–70. <https://doi.org/10.7454/jki.v9i2.162>
- M.Sesaria. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1.*
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI UNIT RAWAT INAP PUSKESMAS CIBUNGBULANG KABUPATEN BOGOR TAHUN 2018. *PROMOTOR*. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, S. (2019). *TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DIABETES MELLITUS DI PUSKESMAS MEKAR WANGI KOTA BOGOR TAHUN 2019 Pendahuluan. 2(6).*
- Muthmainah, I., Putri, I., & Ngasu, K. E. (2021). *LITERATURE REVIEW : HUBUNGAN ANTARA CARING DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KUALITAS. 6(2), 72–77.*
- Nandya, A., & Siyam, N. (2020). Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development).*
- Ningtiyas, M. L. V. (2021). Hak dan Kewajiban Hukum Bagi Pasien BPJS Abstrak. *OSF Preprints, 2–7.*
- Notoatmodjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Nurmayanti, S., Wijaksono, A., & Basit, M. (2022). Tingkat Kepuasan Keluarga Pada Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (Spo) Penerimaan Pasien Baru Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Syifa Medika Banjarbaru. *Journal Nursing Army*, 3(1), 21–27.
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan.*

- Oti Handayani. (2021). Kontroversi Sanksi Denda Pada Vaksinasi Covid-19 Dalam Perspektif Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Krtha Bhayangkara*, 15(1), 84–102. <https://doi.org/10.31599/krtha.v15i1.557>
- Owusu Kwateng, K., Appiah, C., & Atiemo, K. A. O. (2021). Adoption of health information systems: Health professionals perspective. *International Journal of Healthcare Management*. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1672004>
- Patria, D. (2017). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), 118–125. <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
- Penguasaan, T., Proses, K., & Dalam, S. (2017). *FUNGSI PENGAWASAN MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA KARYAWAN PADA PT ADITYA MANDIRI SEJAHTERA KOTA SORONG*. 778–783.
- PERMENKES RI Nomor 30. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Pramonos, S. (2015). No Title? _____ . *Ekp*, 13.
- Profil Kesehatan Indonesia. (2019). Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (KEMENKES RI). 2019. Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2018. Jakarta: Ditjen P2P, Kemenkes RI 2019. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Punef, A., Salesman, F., & Yudowaluyo, A. (2022). Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pasir Panjang Kota Kupang. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 36–46.
- Raharja, Y. D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO : Dental Journal*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.30659/odj.5.1.34-44>
- Ripha, R. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit. *Jurusan Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Rosita, & Simamora, T. M. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Ibu dan

- Anak di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 225–238.
- Sa'diah, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *Administrasi Publik*.
- Salman. (2019). Pengaruh Mutu Layanan Dokter dan Fasilitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta. *Health Science Growth (HSG) Journal*.
- Saputra, R., & Adry, M. R. (2021). Labor Decision Analysis In West Sumatra. *Jambura Equilibrium Journal*. <https://doi.org/10.37479/jej.v3i2.10271>
- Sarfika, R., Maisa, E. A., Yuliharni, S., Putri, D. E., Erwina, I., Wenny, B. P., Fatmadona, R., & Novrianda, D. (2020). PENGETAHUAN PERAWAT DALAM CARING PENDAHULUAN Profesi perawat merupakan kombinasi dari pengetahuan , sikap , dan keterampilan yang terwujud dalam bentuk perilaku caring . Perilaku ini dibutuhkan dalam interaksi sosial yang alamiah terbentuk antara perawat. *Jurnal Hilirisasi IPTEK* Sarfika, R., Maisa, E. A., Yuliharni, S., Putri, D. E., Erwina, I., Wenny, B. P., Fatmadona, R., & Novrianda, D. (2020). PENGETAHUAN PERAWAT DALAM CARING PENDAHULUAN Profesi Perawat Merupakan Kombinasi Dari Pengetahuan , Sikap , Dan, 3(1), 79–87. <http://hilirisasi.lppm.unand.ac.id>
- Sarnia, S., Manaf, S., & Mahmud, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Tenaga Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 50–64. <https://doi.org/10.55340/administratio.v11i1.742>
- SETIAWAN, A. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerjakaryawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(4).
- Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT & GIZI (JKG)*. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>
- Stiyawan, H., Mansur, M., & Noor, V. M. M. (2018). Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit “X” Malang. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2, 01–16. <https://doi.org/10.25139/ekt.v2i1.641>
- Studi, P., Promosi, M., Manusia, K. S., Pascasarjana, P., & Diponegoro, U. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang*.

- Suarez, L. Y. T. (2015). *PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PASIEN UMUM DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI. 1*, 1–27.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. In Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*. In *Bandung: Alfabeta*.
- Tunggal Mutika, W., Doria, M., Putri, M. M., Sari, N., Anggriani, Y., Renwarin, Z. A., & Ambariani, A. (2020). Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, dan Keluarga Berencana di Puskesmas Cirimekar, Bogor. *Jurnal Kesmas Untika Luwuk : Public Health Journal*. <https://doi.org/10.51888/phj.v11i2.38>
- Wawan Kurniawan, A. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan. Metodologi Penelitian Kesehatan Dan Keperawatan*.
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 96–108. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v20i2.394>
- Yanuarti, R., Oktavidiанти, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8.
- Yusra, Y. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS The relationship of service quality to the satisfaction level of Insurance and Social Security (ISS) patients. 10*.