

DAFTAR PUSTAKA

- Afioriza, S. (2021). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan*. 1.
- Amirullah, A. N. (2021). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di RS Hikmah Makassar*. 4.
- Anggraeni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10.
- Aulia, C. (2018). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2.
- Azwar, H. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang)*. 11, 259–267.
- Barata, A. . (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- BPJS Kesehatan. (2020). *Updating Program JKN-KIS Kedeputan Wilayah Jawa Barat*. Deputi Direksi Wilayah Jawa Barat.
- BPJS Kesehatan. (2021). *BPJS Kesehatan*. Padan Penyelenggara Jaminan Sosial. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- BPJS Kesehatan. (2022). *BPJS Kesehatan RI*. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan*. CV Sah Media. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kesehatan/W1RtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+kesehatan+adalah&printsec=frontcover
- Damayanti, L. . (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Depkes RI. (2009). *Kebijakan dan Strategi Nasional Kesehatan Reproduksi di Indonesia*. Departemen Kesehatan RI.
- Dewi, K. I. . (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011>
- Dwi, J. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta*.
- Etlidawati. (2018). Analisis Faktor Faktor Yang Berhubungan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Sokaraja. *Jurnal Dunia Kesehatan*.
- Fais, S. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Salemba Medika.

- Handayani, T. (2006). *Konsep dan Teknik Penelitian Gender*. Universitas Muhamadiyah Malang.
- Hangganingrum, M. (2017). The Effect Of Service Quality On Our Patient Satisfaction Of DR. Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal of Applied Management*, 15.
- Herliana, I. (2017). *Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga*. 7.
- Hoetomo M.A. (2005). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Mitra Pelajar.
- Ismiyati, N. (2021). Hubungan Karakteristik Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan Bulan Mei Tahun 2021. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 7.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Gramedia.
- Lizarmi, F. (2000). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh*.
- Mulyani, R. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10.
- Murtiana, Ek. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016*.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018a). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Novi Antari, N. K. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10.
- Nurheda, Usman, A. D. P. R. (2018). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang*. 1.
- Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Salemba Medika.
- Nuswantari. (1998). *Kamus Kedokteran Dorland (25th ed.)*. EGC.
- Odilia, R. . (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*,. *Jurnal Informatika*, 5.
- Parasuraman, A. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. 64.
- Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL :A Multiple Item Scale For Measuring Consumer

- Perception of Service Quality. *International Journal of Service Quality*, 25.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Parasuraman, A. (1994). Iternative Scale For Measuring Service Quality : A Comperative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 67.
- Permenkes RI. (2014). *Permenkes RI No 75 Tahun 2014*.
- Permenkes RI No.43. (2019). *Permenkes RI No 43 Tahun 2019*. Kemenkes RI.
- Pohan. (2007). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Puspa, A. (2020). *Pemerintah Upayakan Universal Health Coverage bagi Seluruh Warga*. Media Indonesia.
<https://mediaindonesia.com/humaniora/368445/pemerintah-upayakan-universal-health-coverage-bagi-seluruh-warga>
- Rahmawati Dewi, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. 18.
- Rahmawati, K. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Kabupaten Jember*. 8.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4.
- Rumayar, A. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11.
- Sekneg. (2003). *Jenjang Pendidikan di Indonesia*. Http://Sekneg.Go.Id.
- Silprihatin, R. (2017). *Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga*. 7.
- Soekanto, S. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Steffan, M. (2018). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono, N. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta Bandung.
- Sumerta, I. N. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan*. 14.
- Suryati. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5.

- Susilo, H. (2018). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pesanggrahan Jakarta Selatan 2018*.
- Sutriyawan, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Refika.
- Suzanto, B. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. 5.
- Tjiptono, F. (2007). *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Andi (ed.)).
- UU No. 20 Tahun 2003. (n.d.). *UU Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- UU No. 24 Tahun 2011. (n.d.). *Undang-Undang (UU) tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Pemerintah Pusat.
- UU RI No. 36 Tahun 2009. (n.d.). *UU Nomor 36 Tahun 2009*.
- Wade, C dan Travis, C. (2007). *Psikologi Edisi Kesembilan Jilid 2*. Erlangga.
- Wardiah, R. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang*. 6.
- Wiltshire, A. (2016). The Meanings Of Work In A Public Work Scheme In South Africa. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2015-0014>.
- Wulandari, F. K., & Achadi, A. (2017). Analisis Karakteristik dan Persepsi Pengguna Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Gatekeeper di Dua Puskesmas Kota Bekasi Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/10.7454/jurnal-eki.v2i1.1957>
- Yani, R. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan&Percetakan Universitas Jember.
- Zulfa, U. (2022). Kepuasan Masyarakat Aceh Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan Jkn Pada Bpjs Kesehatan Cabang Meulaboh. *Warmadewa Management and Bussiness Journal (WMBJ)*. <https://doi.org/10.22225/wmbj.4.2.2022.122-132>