

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda A. Tambuwun, Grace D. Kandou, & Jeini E. Nelwan. (2021). Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kepatuhan Berobat Pada Penderita Hipertensi Di Puskesmas Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal KESMAS*, 10(4), 112.
- Ariandini, M., Masyarakat, F. K., Palu, U. M., & Palu, A. K. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Dental Clinics In General Hospitals Anutapura Palu*. 2(1), 17–23.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(2), 92–102. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.163>
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), 01–12.
- Besse Wahyuni, Nurgahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal*, 3(1), 157–168. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i1.357>
- Budiharjo, N., Saimi, S., Menap, M., Sismulyanto, S., & Nurdiana, O. L. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan antara Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan KLU Sehat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 689–697. <https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3250>
- Faatin, P. L., Arisman, A., & Rahwana, K. A. (2022). The Influence On Service Quality On Patient Satisfaction At Rsia Bunda Aisyah. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 2(3), 373–380. <https://doi.org/10.53697/jim.v2i3.949>
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2), 1–19.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap

- Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Hariyanto, S., & Heru Dwi Susilo. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Publiciana*, 14(02), 307–327. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- Hasana, S. N., Maidar, & Arbi, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2(1), 93–105.
- Humas BKPK. (2022). *Pemerintah Jamin Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Melalui JKN*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia BKPK. <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/pemerintah-jamin-pelayanan-kesehatan-bagi-masyarakat-melalui-jkn/>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jayanti, A. (2019). Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Harga Dan Kualitas Produk Pada Toko Online Lazada Di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)*, 1(2), 127–140. <https://doi.org/10.47354/mjo.v1i2.120>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- KBBI. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. <https://kbbi.web.id/pasien>
- Kemenkes RI. (n.d.). BUKU PANDUAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) BAGI POPULASI KUNCI. *Kementerian Kesehatan*. https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf
- Kemenkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan*, 87, 1–36. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>
- Kemenkes RI. (2014). Pedoman Pelaksanaan program JKN. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025> <http://dx.doi.org/10.1038/nature10402> <http://dx.doi.org/10.1038/nature21059> <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127> <http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>
- Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan

- Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Kemenkumham. (2009). Undang-Undang No. 44 tentang Rumah Sakit. *Peraturan Presiden*, 1–65. https://www.bkpm.go.id/images/uploads/prosedur_investasi/file_upload/UU_44_2009.pdf
- Kementerian Kesehatan, R. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Menkes RI. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2016 TENTANG RENCANA AKSI NASIONAL KESEHATAN LANJUT USIA TAHUN 2016-2019*. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER_web.pdf
- Menteri, P., Republik, K., Nomor, I., Perizinan, T., Sakit, R., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., Kesehatan, M., Indonesia, R., Nomor, U., Sakit, R., Kesehatan, P. M., Sakit, P. R., Nomor, U., Kedokteran, P., Negara, L., Indonesia, R., Lembaran, T., ... Nomor, I. (2019). *Permenkes Nomor 147 Tahun 2010*. 7(2), 28–30.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 7, 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2017). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK*. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 94(2), 459–464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Nim, E. (2016). *IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN*

NASIONAL (JKN) OLEH BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KECAMATAN SEJANGKUNG Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016 Pese. 5(September).

Nursalam, N., & Efendi, F. (2014). *PENDIDIKAN DALAM KEPERAWATAN Nursalam Ferry Efendi ISBN : 978-979-3027-66-1* (Issue January 2008).

Pratiwi, W. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *JPeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(01), 51–67.

Presiden, P. (2018). Perpres Nomor 82 Tahun 2018. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018*, 1, 1–5. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>

Presiden Republik Indonesia. (2004). UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. *Aturan Praktik Kedokteran*, 157–180.

Riffai, M. A. (2010). Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta. In *Tesis*.

Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>

Samosir, N. (2023). *PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN UMUM TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA JAMBI* (Vol. 9).

Sekretaris Negara RI. (2004). UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI*, 1–45.

Silvia Ningsih, E., Fitriya Nengsih, D., Syuaidah Saryanto, F., Larasati, I., Nurvirginiawati, A., Aqidatul Aisyah, N., Seftina, D., Esti Kurniasih, I., Kurniawati, R., Jihan Tianotak, F., Siti Fatimah, F., & Hidayah, N. (2022). Edukasi BPJS Kesehatan dalam Upaya Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dusun Kejambon Kidul terhadap Asuransi Kesehatan. *Bangun Desa: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 9–13.

Sirait, N. B. (2021). *Studi Komparasi Antara Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Setia Janji*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/12628/>

Siregar, N., Hariyanto, T., & Ahmad, Z. S. (2018). *PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP KUALITAS*

PELAYANAN DI WILAYAH PUSKESMAS DAU MALANG. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3, No.2.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33366/nn.v3i2.930>

Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>

Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.

Ulinuha, F. E. (2014). Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. *Kesehatan Dinus*, 2–8.
http://eprints.dinus.ac.id/8005/1/jurnal_13951.pdf

Wayan. (2006). *Manajemen keperawatan*.

Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.

Yanus Sumitro. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rs. Bhakti Rahayu Surabaya. *Majalah Ekonomi*, 23(1), 50–59.
http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/majalah_ekonomi/article/view/1550%0Ahttps://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/majalah_ekonomi/article/download/1550/1377