

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W., 2008. Kebijakan Standar Pelayanan Medik dan Diagnosis Related Group (DRG), Kelayakan Penerapannya di Indonesia, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Anggriani, SW.2016. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu politik*. <https://doi.org/10.33366/jisip.v5i2.249>
- Agung Sagung Istri Maradi Suryaningrat, A., & Ayu Indrayathi, P. 2022. Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta JKN dan Non JKN Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Prima Medika Tahun 2020. *Arc. Com. Health*, 9(1).
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02), 2615–8337.
- Amirullah. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Antina, R. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal penelitian administrasi publik*. STIKes Ngudia Husada Madura.
- Arief, A. A. 2020. *Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020*.
- Ate, K., & Aulia, F. 2021. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2), 108–110. <https://doi.org/10.20527/dk>
- Bata 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar.
- BPJS Kesehatan. 2022. *Sukses Pertahankan WTM, Ini Sejumlah Capaian BPJS Kesehatan di Tahun 2021*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2341/Sukses-Pertahankan-WTM-Ini-Sejumlah-Capaian-BPJS-Kesehatan-di-Tahun-2021>. Diakses pada 12 Mei 2023.

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga, Jakarta.
- Demak, I. P. K., Mutiarasari, D., & Bangkele, E. Y. 2019. Does the Payment Method Affect Patient Satisfaction? An Analytical Study in 10 Hospitals in Central Sulawesi. *Global Journal of Health Science*, 11(5), 123. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v11n5p123>
- Divi. (2018). *What Is Fee For Service In Healthcare*. <https://prognocis.com/what-is-fee-for-service-in-healthcare>. Diakses pada 17 April 2023.
- Hardiantoro, A. 2022. *Ramai soal Pengguna BPJS Kesehatan Harus Menunggu Pelayanan Berjam-jam, Begini Penjelarasannya*. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/12/02/160500265/ramai-soal-pengguna-bpjs-kesehatan-harus-menunggu-pelayanan-berjam-jam?page=all>. Diakses pada 17 April 2023.
- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Sri Erwinayanti, G. A. P., & Sofianti Annisa, B. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17–21. <http://jffk.unram.ac.id/index.php/ssp/index>
- Hastono. 2007. *Analisis Data Kesehatan: Basic data analysis for health research training*. FKM UI.
- Henriko, E. 2020. *Rumah Sakit Masih Nomor Duakan Pasien BPJS*. <https://kupastuntas.co/2020/01/16/rumah-sakit-masih-nomor-duakan-pasien-bpjs>. Diakses pada 21 April 2023.
- Hidayati, Nur.A. 2023. *Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Dan Rawat Jalan Rsud Pasar Minggu*. Skripsi thesis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
- Kementerian Kesehatan. 2016a. *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Indonesia AIDS Coalition .
- Kementerian Kesehatan. 2016b. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBGS) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Kementerian Kesehatan. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit*.

- Kementerian Kesehatan. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Khoirunnisa. 2018. *Hubungan Antara Sistem Pembayaran Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Serang Tahun 2018.* Skripsi thesis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15 th Edition). Pearson Education Inc.
- Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management.* Diterjemahkan Agus Widyanto. PT Intermedia. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A. 2014. *The Behaviorial Consequences of Service Quality.* Prentince Hall, New Jersey.
- Putri, I. 2016 *Kualitas pelayanan pengguna kartu JKN di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara kabupaten Serang.* Skripsi, Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Rahman, M. 2017. *Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.* *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik.* Universitas Pepabri Makassar.
- Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.*
- Sani. (2017). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental.* Deepublish Publisher, Sleman.
- Suhartoyo. (2018). *Klaim Rumah Sakit Kepada BPJS Kesehatan Berkaitan Dengan Rawat Inap Dengan Sistem INA–CBGs.* *Administrative Law & Governance Journal, 1(1), 79–92.*
- Sulastomo. (2007). *Manajemen Kesehatan* (Cetakan Ketiga). PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019.* *Jurnal Ilmiah Simantek, 3(3), 48–60.* <https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71/70>

- Supriyadi. (2014). *Statistik Kesehatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Susanti, E. (2017). Kualitas Pelayanan yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. *Menara Ilmu*, XI(78), 39–47.
- Susatyo, & Arita. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Thabrany. (2015). *Jaminan Kesehatan Nasional* (Edisi Kedua). PT Rajawali Press, Jakarta.
- Thompson, et al. (2016). The Influence of Gender and Other Patients Characteristics on Health Care-Seeking Behavior: A QUALICOPC Study. *MC Family Practice*, 17 (38). <https://doi.org/10.1186/s12875-016-0440-0>
- Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Metode Servqual. *JEMIS*, 3(1), 1–8.
- Wayan Juli Astuti, N., Nyoman Santi Tri Ulandari, N., Abdi Putra, A., & Made Sumartyawati, N. (2020). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSIA Permata Hati. *Jurnal Prima*, 6(2), 69–73.