DAFTAR PUSTAKA

Abas, R., Marwati, E., & Kurniawan, D. 2019. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Biosainstek*, *2*(01), 23–32. https://doi.org/10.52046/biosainstek.v2i01.313

Adhiani, B. 2018. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan (AKUNBISNIS)*, *1*(1), 1–9. https://doi.org/10.32497/akunbisnis.v1i1.1222

Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. 2019. Pengaruh Sistem Informasi Manajamen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *6*(1), 42–60. https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837

Amin, M. Al, & Juniati, D. 2017. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting dari Citra Wajah dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, *2*(6), 33–42. https://media.neliti.com/media/publications/249455-none-23b6a822.pdf

Arifin, M. H., & Suprayitno. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, *2*(2), 1234–1239. https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968

Arifin, S., Rahman, A., Muhyl, R., Putri, A. O., & Hadianor. 2019. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *6*(2), 40–45.

Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Pustaka Banua.

Ariyanti, S., Rahmat, Surtikanti, & Wahyuni, T. 2022. Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*, *9*(2), 155–162. https://journal.unisa-bandung.ac.id/index.php/jka/article/view/347

Ate, K., & Aulia, F. 2022. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS Grandmed Lubuk Pakam*. *4*(2), 108–110.

Aulia, Fadhilah, Indah, Pratiwi, & Cahyani. 2022. Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit

Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, *IV*(2), 70–75.

Az-zahroh, T. N. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi*, *12*(2), 99–111. http://journal.umg.ac.id/index.php/psikosains/article/view/136

Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, *3*(1), 293–302.

Dimuru, A. H. La, & Rumau, A. 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). *Journal Administration and Public Service*, *1*(2), 15–23. http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index %0A%0A

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. 2019. Hubungan yang Bermakna antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan*, *10*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.718

Dwidienawati, D., & Abdinagoro, S. B. 2018. Generosity's Antecedents and Outcomes - A Proposed Relationship between Generosity and Intention in Indonesia's BPJS Kesehatan. *Journal of Business and Retail Management Research*, *12*(2), 49–59. https://doi.org/10.24052/jbrmr/v12is02/gaaoaprbgaiiibk

Effendi, K., & Junita, S. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 82–90. https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127

Febriansyah. 2019. Perbedaan Layanan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional, Kartu Indonesia Sehat dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, *6*(1), 48–53.

Fitriyanah, E., Noer'aini, I., & Utomo, T. P. 2017. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 1–18.

Garaika, & Darmanah. 2019. *Metodologi Penelitian*. CV HIRA TECH.

Hakim, F. A., & Suryawati, C. 2019. Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen*

Kesehatan Indonesia, *7*(3), 157–162.

Handayani, T., Hadi, M., Haryanto, R., & Notoatmojo, N. 2020. Pengaruh Pendekatan Asuhan Keperawatan Sunrise Model Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan 'Aisyiyah*, *16*(1), 44–54. https://doi.org/10.31101/jkk.624

Hastono, S. P. 2020. *Analisis Data pada Bidang Kesehatan* (Ed. 1.). Rajawali Pers.

Hazfiarini, A., & Ernawaty. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *4*(2), 77–85. https://doi.org/10.20473/jaki.v4i2.2016.77-85

Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. 2022. Mutu Pelayanan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Forum Ekonomi*, *24*(1), 186–194. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29264/jfor.v24i1.10572

Kemenkes RI. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit transfusi Darah. *Kemenkes RI*, 1–94. https://yankes.kemkes.go.id/unduhan/fileunduhan_1666854298_554914.pdf

Klimmeck, S., Sexton, J. B., & Schwendimann, R. 2021. Changes in Safety and Teamwork Climate After Adding Structured Observations to Patient Safety WalkRounds. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, *47*(12), 783–792. https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2021.09.001

Kosnan, W. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, *21*(4). http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/1538

Kurniawan, H. 2021. *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Deepublish Publisher.

Laeliyah, N., & Subekti, H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *1*(2), 102–112. https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576

Maghfiroh, L., & Rochmah, T. N. 2017. Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun Dalam Menghadapi Akreditasi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *13*(4), 329–336. https://doi.org/10.30597/mkmi.v13i4.1665

Marnah, M., Husaini, H., & Ilmi, B. 2016. Analisis Perilaku Masyarakat dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Program Keluarga Harapan

(PKH) di Kecamatan Paminggir. *Jurnal Berkala Kesehatan*, *1*(2), 130–138. https://doi.org/10.20527/jbk.v1i2.3152

Maulana, A., Aramico, B., & Amin, F. A. 2022. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, *1*(2), 245–253. https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/article/view/943

Megawati, M., Hariyanto, T., & Rachmi, A. T. 2016. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *14*(1), 147–160. https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16

Mulyani, R. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, *X*(2), 231–240.

Munawir, I. 2018. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *17*(3), 15–22.

Nurhayati. 2021. *Keselamatan Pasien dan Kesehatan Kerja dalam Keperawatan* (Safrida (ed.)). Syiah Kuala University Press. https://books.google.co.id/books?id=6hRyEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Penilasari, Y., & Nugraha, J. 2021. Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, *15*(2), 207–220. https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.24624

Pertiwi, A. A. N. 2016. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnall Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, *18*(2), 113–121. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508

Ramli, M. 2022. Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*, *2*(2). https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322

Reswari, R. A., Afifah, N., & Juniwati. 2021. Analisis Keadilan Layanan pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, *9*(2), 118–132. https://doi.org/10.26418/ejme.v9i2.45547

Rina, D. 2021. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, *3*(1), 20–29.

Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *16*(1), 38–47. https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068

Rohmatullailah, D., Agustina, D., Rahmansyah, F., Trisna, N., Anasta, N., Fauziyyah, R., Awinda, R. C., Rahman, S., Hida, U., Asy'ari, Y., & Hartono, B. 2021. Peningkatan Pengetahuan tentang JKN dengan Sosialisasi dan Pembentukan Kader JKN Kota Bogor. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Masyarakat (Pengmaskesmas)*, *1*(2), 110–118. https://journal.fkm.ui.ac.id/pengmas/article/view/5642

Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., & Mamuaja, P. P. 2021. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, *02*(02), 1–6. https://doi.org/https://doi.org/10.53682/ejkmu.vi.1125

Rosa, E. M. 2018. *Patient Centered Care di Rumah Sakit Konsep dan Implementasi*. LP3M. http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/24189/Buku PATIENT CC (1).pdf?sequence=1

Saana, N., Gani, A., & Rosarlian. 2019. Association between Quality of Service and Patient Satisfaction At Poasia Community Health Center in Southeast Sulawesi. *The 6th International Conference on Public Health*. https://doi.org/10.26911/the6thicph.04.39

Saragih, A. A. A., Manalu, E. D., & Ariani, P. 2020. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Tuan Rondahaim Pematang Raya. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, *2*(1), 144–152. http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM/article/view/465/328

Sirait, N. B. 2021. Studi Komparasi antara Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Setia Janji. *UIN Sumatra Utara*.

Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. 2020. Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, *1*(2), 93–110. https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797

Songgigilan, G., Frederik, W., & Londa, J. E. 2021. Perlindungan Hukum terhadap Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. *Lex Administratum*, *9*(7), 25–34.

Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika (ed.)). UMSIDA Press.

Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., & Pratama, Y. Y. 2022. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Pasien Umum terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *8*(1), 86–97. https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/913

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

Tarigan, I., & Suryati, T. 2017. Gambaran Out of Pocket pada Awal Era JKN di Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, *1*(2), 141–146. https://www.semanticscholar.org/paper/Gambaran-Out-of-Pocket-pada-Awal-Era-JKN-di-Tarigan-Suryanti/1ab917a416782ff15c9e15586af5386ac094f2c9

Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H.Padjomga DG. Ngalie Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, *1*(2). https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3694

Tumiwa, R., Pangemanan, S., & Sondakh, E. 2018. Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, *1*(1). https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/20926/20613

Ulumiyah, N. H. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 149–155. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155

Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, *5*(1), 26–32. https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i1.217

Wulandari, D. I., Purwadi, P. O. A., Mahardika, R., & Gurning, F. P. 2022. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS dengan Pasien Mandiri di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, *1*(9), 1227–1234. https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/2032/1706

Wulandari, N. A., & Syam, F. 2021. Gambaran Mutu Pelayanan Kefarmasian Apotek Tiga Putra di Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2021. *Strada Journal of Pharmacy*, *3*(1), 20–25.

Yulita, I. K., & Kusyanti, F. 2022. The Comparison of The Patient Satisfaction on Health Service Quality for General and Insurance and Social Security (BPJS) Patients at Public Health Center. *International Journal of Health Science and*

Technology, *4*(1), 1–15. https://repository.usd.ac.id/43895/1/8369_Artikel+the+comparison+of+patient+satisfaction.pdf

Zebua, M. 2018. *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan* (1st ed.). Deepublish Publisher.

Zumria, Narmi, & Tahiruddin. 2020. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, *1*(1), 76–83.