

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. 2019. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. *UIN Sumatera Utara Repository*
- Angelina., Lily, W., Nanda Aula, R., Puteri, F. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang. *Journal of Educational Innovation and Public Health* Vol.2, No.1 Januari 2024. <https://doi.org/10.55606/innovation.v1i3.2043>
- Aulia, F., Handayani, S., Ayunin, N., Jacob, T., Umniyatun, Y. (2022). (RSIA) “X” Tahun 2020. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jrph/index>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Data Jumlah Penduduk Indonesia
- BPJS Kesehatan. (2021). Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan. <https://widgetvoip-bpjs.netlify.app/>
- Christine, L. (2020). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Mengenai Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce. *UIB Repository* Halaman 10 – 11
- Destya, V., Raisah, P., Hidayatullah, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, (2023), 4102-4116, 3(12). <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12431>
- Dulsan Nahdia. (2021). Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Perawang Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menurut Fiqih Qisayah. Riau. *UIN Suska Riau Repository*
- Dwi Darmayanti, L., Budi Raharjo, B., Ilmu Kesehatan Masyarakat, J., Ilmu Keolahragaan, F., & Negeri Semarang, U. (2020). 824 *HIGEIA 4 (Special 4) (2020) Higeia Journal Of Public Health Reserach and Development Keikutsertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri*. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%204/38011>
- Gultom R.J., Nabasan D., Sipayung R., Hakim L., Tarigan F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 7. e-ISSN: 2615-109X
- Hadiyono, V., & Katolik Soegijapranata, U. (2020). Indonesia dalam Menjawab Konsep Negara *Welfare State* dan Tantangannya (Vol. 1, Issue 1). <http://journal.unika.ac.id/index.php/jhpk23>
- Hawari, A., (2021). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021. <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/61305>
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di

- Wilayah Kerja Puskesmas Payakubung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/10.26553/jikm.2018.9.3.189-197>
- Julyano, M., & Sulistyawan, A. Y. (2019). Nomor 01. In *Jurnal Crepido* (Vol. 01). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/crepido/>
- Kumar, S., & Choudhury, S. (2021). Migrant workers and human rights: A critical study on India's COVID-19 lockdown policy. *Social Sciences and Humanities Open*, 3(1). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2021.100130>
- Masturoh, & Anggita. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. 244–246.
- Maulina, L., Madjid, T., Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Ibnu Khaldun Bogor*. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Nitjano, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantin Kampus ITN 2 Malang). *Jurnal Valtech*, 3(2), 226–229
- Notoatmodjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan
- Novitasari, N., Astuti, N., Nyandra, M. (2023). Dimensi *Tangible* dan *Reliability* Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)*. e-ISSN: 2963-0940 <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/article/view/2591/326>
- Nurdin, N., Sos, S., Astika, M. A., Athahira, U., Stp, S., & Si, M. (2022). Hak Asasi Manusia, Gender dan Demokrasi (Sebuah Tinjauan Teoritis Dan Praktis).
- Pakpahan, R. H., & Sihombing, E. N. (2018). Tanggung Jawab Negara Dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial Responsibility State In The Implementation Of Sosial Security. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2), 163-174.
- Pancasila. (1945). Sila Ke 3-5
- Pasal 4 Ayat (1) UU No. 17 Tahun 2023. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*
- Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Pasal 28H UUD 1945. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah*.
- Pasal 276 UU No. 17 Tahun 2023. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Permata, H. (2020) Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkiang Kota. Riau. *UIN Suska Riau Repository*
- Perpres No. 82 Tahun 2018. (2018). *Peraturan Presiden Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Pinasti Anjarsari, K., Dhanardhono, T., Riansari, A., Kirana Lintang Bhima, S. (2020). Aduan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kedokteran

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Medical Journal Diponegoro*.  
<http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/medico>

- Sulastris, Litik, S., Sirait, R. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. 2021;10(94–107). <https://doi.org/10.51556/ejpazih.v10i2.158>
- Ramadhani, K. M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
- Rantung, M., & Kaseger, M. Dimensi *Tangible* Dalam Pelayanan di Puskesmas Papakelan Kecamatan Tondano Timur. (2023). *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*. ISSN 25280-1852, e-ISSN: 2721-0537
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Sunaryo, S. (2022). Konsep Fairness John Rawls, Kritik dan Relevansinya. *Jurnal Konstitusi*, 19(1), 001. <https://doi.org/10.31078/jk1911>
- Swislyn, V. (2020). Kemana Larinya Harta Bersama Setelah Perceraian Pembagian Harta Bersama Dalam Prespektif Hukum Nasional Dan Hukum Adat.Hlm 277.
- Tejanagara Hanoum, Farah., Rizan Mohamad., Handaru Wahyu, Agung. (2022). Manajemen Sumberdaya Rumah Sakit. Bandung. ISBN: 978-623-459-197-2
- Tridiyawati F., Prahasta, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (2022), 144-150, 11(02). <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>
- Triwahyuningsih, S. (2018). Legal Standing Perlindungan dan Penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) di Indonesia (Vol. 2, Issue 2).
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- UU No. 24 Tahun 2011. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- UU No. 39 tahun 1999 tentang HAM. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia*.
- UU No. 40 Tahun 2004. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*
- UUD 1945 Amandemen Ke 2. (1945). *Perubahan Kedua Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Zulkarnaen, Z., & Ramdhan, D. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kecelakaan Kerja pada Pekerja Bagian Produksi di PT. XYZ. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 728–741.