

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. (2013). Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Masyarakat terhadap Upaya Pencegahan Penyakit Tuberkulosis di RW 04 Kelurahan Lagoa Jakarta Utara Tahun 2013. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta*. <https://doi.org/10.2307/1353051>
- Anisza, H. (2012). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- Awalinda, T., Ake, J., & Silva, M. C. da. (2019). Level of Satisfaction of Patients of Bpjs Health on Quality of Service in Puskesmas Bailang, Manado City. *Jurnal Ilmiah ....*
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. *Online*.
- Dr. Suparyanto, M. (2011, April 3). Dipetik April 23, 2020, dari <http://dr-suparyanto.blogspot.com/2011/04/mutu-pelayanan-kesehatan.html>
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon.
- Hasanah, I., Suharsono, A., & Azhari, A. K. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2016). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang*. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.05.460>
- Mega Linarwati, Azis Fathoni, M. M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1016/j.bpc.2013.02.004>
- Merry, C. N., Renny, L., & Novi, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 11.
- Muhammad Saleh, S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar Muhammad. *Gastrointestinal Endoscopy*. <https://doi.org/10.1542/peds.2006-2099>
- Naima, Sudirman, & Anzar, M. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Kolaboratif Sains*. <https://doi.org/10.31934/JOM.V1I1.404>
- Pasngestu, ahchmad yhuda. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rsu Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 Skripsi. *Emerging Infectious Diseases*. [https://doi.org/10.1016/S0304-4017\(96\)01152-1](https://doi.org/10.1016/S0304-4017(96)01152-1)
- Perpres No.82. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal*

*Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah.*

- Putra, W. K. (2016). *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Rimawati, Wahyu Kharisma Putra.* 26–33.
- Rahardja, U., Lutfiani, N., & Alpansuri, M. S. (2018). Pemanfaatan Google Formulir Sebagai Sistem Pendaftaran Anggota Pada Website Aptisi.or.id. *SISFOTENIKA*. <https://doi.org/10.30700/jst.v8i2.401>
- Raharja, I. G., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Journal* , 41.
- Raharja, I. G., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Journal* , 42.
- Rahmayanti, S. N., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015 . *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* , 62-63.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*.
- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP (Jurnal Penelitian Administrasi Publik)*.
- Septia, d. (2017). kepuasan terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan (studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung). 44.
- Sipahelut, G. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.
- Siregar, R. (2019). Pengaruh Budaya Kerja dan Jasa Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Kesumadadi di Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 75.
- Stevano A., M., Maramis, R. F., & Sulaemana, E. (2014). Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara .
- Tobing, F., & Tobing, H. L. (2017). *Kajian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Pada Rsu-Fk Uki Jakarta*. <http://repository.uki.ac.id/id/eprint/352>
- UU RI NO. 40. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison*.
- UU RI No 24 Tahun 2011. (2011). UU No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Vera, S., Machmud, R., & Fitra, Y. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)* , 210.
- Wulandari, A. R. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar.