

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare', *Jurnal MKMI*, pp. 70–75.
- Andi Yulia Kasma, Andi Ayumar and Irwan (2023) 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru', *Jurnal Mitrasedhat*, 8(1), pp. 93–103. doi: 10.51171/jms.v8i1.365.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta. Edisi Ketiga, Binarupa, Aksara.
- BPJS kesehatan. (2022). *Info BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Dewi, R. and Jihad, F. (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), pp. 3662–3671. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>.
- DPRD Kota Tasikmalaya. (2023). 'Audiensi Bersama BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya Mengenai Upaya Optimalisasi Rekrutment Peserta JKN dan Laporan Perkembangan JKN di Kota Tasikmalaya'. [Online]. Tersedia <https://dprd-tasikmalayakota.go.id/audiensi-bersama-bpjs-kesehatan-kota-tasikmalaya-mengenai-upaya-optimalisasi-rekrutmen-peserta-jkn-dan-laporan-perkembangan-jkn-di-kota-tasikmalaya/>. (Diakses pada 15 Oktober 2023).
- Endro Prihastono (2012) 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web', *Dinamika Teknik*, 6, pp. 14–24.
- Etliawati and Handayani, D. Y. (2017) 'Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional', *MEDISAINS: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), pp. 142–147.
- Evisusanti. (2020). 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru'.
- Fakhrianoor, F. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021', *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), p. 180. doi: 10.31602/ann.v8i2.5904.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Gustina, S. *et al.* (2022) 'Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Klinik Swasta Daya Dinamika Aceh Tahun 2022', *Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat 2022*, pp. 12–34. Available at: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/semnashmkm2020/article/view/2328/0>.
- Indonesia ID. 2002. *Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia*.

- Julianda, Z. and Holiquurrahman, E. M. (2023) 'Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), pp. 143–155. doi: 10.53756/jjkn.v3i1.146.
- Kementerian Kesehatan. (2014). 'Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. (2014). 'Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. (2016). 'Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. (2019). 'Pusat Kesehatan Masyarakat'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. (2019). 'Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan. (2022). 'Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan (2023). 'Kesehatan'. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, R. C. (2017) 'Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah', *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), pp. 569–586. doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.
- Maulina, L., Madjid, T. A. and Chotimah, I. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018', *Promotor*, 2(2), pp. 130–136. doi: 10.32832/pro.v2i2.1798.
- Meidi, H. O. *et al.* (2023) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang', *Sport Science and Health*, 5(2), pp. 117–132. doi: 10.17977/um062v5i22023p117-132.
- Merdiana, Agustin Dwi. (2023). 'Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Jkn Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Smc Singaparna Tahun 2022'. Tasikmalaya.
- Nesimnasi, V., Romeo, P. and Ndoen, E. M. (2019) 'Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana Fakultas Kesehatan Masyarakat - Universitas Nusa Cendana', 01(1), pp. 147–154.
- Nia Riski, Guspianto and Hubaybah. (2022) 'Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022', 6(2), pp. 7–16.
- Ningtiyas, M. L. V. (2021) 'Hak dan Kewajiban Hukum Bagi Pasien BPJS Abstrak', *OSF Preprints*, pp. 2–7. Available at: <https://osf.io/smd76>.
- Notoatmodjo. 2018. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.

- Oktafioni, Yuliazmi. 2015 ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam’, *Jom FISIP*, 2 (1).
- PUJI, L. K. R. *et al.* (2022) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Maja’, *Edu Dharma Journal: Jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat*, 6(2), p. 170. doi: 10.52031/edj.v6i2.426.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta. EGC
- Presiden Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D. and Miradhia, D. (2021) ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung’, *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), p. 58. doi: 10.24198/jane.v12i2.28684.
- Sinollah and Masruro (2019) ‘Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)’, *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45–64.
- Septia, A. N. (2015) ‘Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru’, *Jom Fisip*, 2(2), pp. 1–13.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kesehatan*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Taekab, A. H., Suryati, C. and Kusumastuti, W. (2019) ‘Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018’, *Jkm*, pp. 31–40.
- Wulandari, R. D. *et al.* (2019) ‘The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction’, *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(3), pp. 228–236. doi: 10.30597/mkmi.v15i3.6195
- Yanuarti, R. *et al.* (2021) ‘Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum’, *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), pp. 1–8. doi: 10.31539/jka.v3i1.2311.