

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriliana,V. 2019. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan. *Jurnal ilmu kesehatan*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhamaddyah Purwokerto.
- Alamri , S. A., Al Jaizani , A. R., dan Naqvi , A. A. 2017. Penilaian informasi pelayanan obat di rumah sakit perawatan tersier sector publik dan swasta. *Journal MDPI*.
- Anggrianni S, Adji S.I, Mustofa A, Wadji F.M., 2017, Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi pasien diet diabetes mellitus, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 19, No. 1, Surakarta.
- Azwar. (2017). *Metode penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dalmy, I. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.
- Dwi AS. (2022). *Wow, Ini dia hasil survey kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan*. Diakses tanggal 25 September 2022, dari <https://m.surabayapagi.com/read/wow-ini-dia-hasil-survey-kepuasan-masyarakat-terhadap-bpjs-kesehatan>
- Fais, S. (2019). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Graciana, S. (2016). ‘Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang’. *Jurnal universitas Kristen satya wacana*.
- Hanif, D, S. ( 2019) ‘Gambaran Kepuasan Pelayanan pasien Rawat Jalan BPJS Di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta’. *Jurnal universitas jendral ahmad Yani Yogyakarta*.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Sleman,. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat,A,A. (2017). *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Humas BPJS Kesehatan. (2020). *Sejarah perjalanan jaminan social di indonesia*. Diakses tanggal 25 September 2022, dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>

- Humas BPJS Kesehatan. (2022). *Layanan kesehatan JKN, Mutu dan Pemerataan akses fasilitas kesehatan jadi tantangan*. Diakses tanggal 15 Januari 2023, dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2450/Layanan-Kesehatan-JKN-Mutu-dan-Pemerataan-Akses-Fasilitas-Kesehatan-jadi-Tantangan>
- Kasriadi. (2022). *RSUD Puruk Cahu komitmen berikan layanan terbaik bagi peserta JKN*. Diakses tanggal 16 Januari 2023, dari <https://kalteng.antaranews.com/berita/591929/rsud-puruk-cahu-komitmen-berikan-layanan-terbaik-bagi-peserta-jkn>
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1165 Tahun 2007 Tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1128 Tahun 2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.
- Koentjoro. T. 2016. *Manajemen Mutu Untuk Rumah Sakit*. Yogyakarta :Universitas Gadjah Mada
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin,L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Muninjaya. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Ni Luh Putu Devhy, Ns.A.A, (2018). ‘Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar tahun 2018’. *Bali Medika Jurnal Vol 5 No 2*.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ombudsman RI. (2021). *Ombudsman RI respon banyaknya keluhan soal BPJS Kesehatan*. Diakses tanggal 25 September 2022, dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-respons-banyaknyakeluhan-soal-bpjs-kesehatan>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban pasien.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

- Pohan, Imbalo S. 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Prama, Y, M. ( 2019) ‘ Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan’ *Jurnal universitas muhammadiyah sumatra utara*.
- Sandy, K. ( 2022 ) ‘Literatur Review : Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit’ *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Vol 1. No.1, STIKES RS Baptis, Kediri
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, E., 2018. *Analisa dan Pengembangan Sistem Penjualan dan Pembelian Barang dengan Metode Waterfall Studi Kasus Koperasi Karyawan PT. DI*. In ESIT (Vol. 13, No. 2, pp. 47-54).
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Warjiman, Sulistiyo, Y, Chrismilasari, L.A. ( 2020 ) ‘Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok Kalimantan Tengah’ *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, Vol 5. No.2, STIKES Suaka Insan, Banjarmasin
- Wijono, Sutarto. 2018. *Kepemimpinan Dalam Prespektif Organisasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.