

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, A.F. (2018). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dinas Pendidikan Kota Malang. Skripsi. Universitas Negeri Malang
- Ardinata, M. (2020). Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal HAM*, 11(2), 319. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332>
- Arianto, R. A. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. *Skripsi*, 46-52.
- Aryani, Dina. 2015. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Goro Assalam Hypermarket Pabelan Sukoharjo. Artikel Skripsi Jurnal Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta: Solo.
- Azwar, A. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Capaian Hasil Pembelajaran Pelatihan Jarak Jauh Bea Dan Cukai di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Balai Diklat Keuangan Makassar). *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 17(2), 47. <https://doi.org/10.17977/um041v17i2p47-65>
- Candrawati, Anak Agung Ayu. 2015. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas ISO dan Puskesmas Non ISO di Kota Denpasar*. Tesis S2 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana, Universitas Udayana Denpasar
- Dinata. (2018). *Pendampingan penyusunan ded pembangunan puskesmas kecamatan dempo utara kota pagar alam*. 1(1), 1–5. <http://ejournal.lppmsttpagaralam.ac.id/index.php/ngabdimas/article/view/89/78>
- Herlambang, Susatyo(2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Indratno, O. D. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Spesialis Graha Amanah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ismaniar.(2015). *Keselamatan pasien di rumah sakit*. Jakarta : EGC
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Lovita, T. G. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta. *Tingkat Kepuasan Pasien*, 34-45.
- Marpaung, p. Y. (2019). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pasien badan

- penyelenggaraan jaminan sosial (bpjs) kesehatan di rumah sakit umum dr.pirngadi medan. *Progress in Retinaland Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
<http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH%20PUBLIKASI%20rev.pdf>
- Notoatmodjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. In *Metodologi Penelitian Kesehatan (2nd ed)*.
- Peraturan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan nomor 6 tahun 2018 tentang administrasi kepesertaan program jaminan kesehatan. (2018). Peraturan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan nomor 6 tahun 2018 tentang administrasi kepesertaan program jaminan kesehatan. *Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan*, 6.
- Purba, Dame Tika O. 2014. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*. Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatra Utara. Skripsi.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/44659/Abstract.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Rizal. A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi*. 4(1): 1-6
- Salfadri; Yulistia; Vina Maura Oktaruni. (2022). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas muaro bodi sijnjung*. 4(4), 1–23. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/736/729>
- Sangadji, Sopiiah (2013). *Pengaruh Konsumen*. Yogyakarta: Andi. CV ANDI OFFSET.
- Sari, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Siregar, n. R. (2017). Tingkat kepuasan peserta badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas medan area selatan tahun 2019., 87(1,2), 149–200.
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). *Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty : Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital)*. 9771, 551–559. <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>.

- Steffany Makatumpias, T.A.M.Ronny Gosal, Pangemanan, S. E. (2019). Peran Kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kecamatan Kepulauan MaroreKabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–14.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15470/15011>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2016. Service, Quality and Satisfaction. *Yogyakarta: CV Andi*
- Undang-undang republik indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial. (2011). Undang-undang republik indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang badanpenyelenggara jaminansosial. *Phys. Rev. E*.
<http://www.ainfo.inia.uy/digital/bitstream/item/7130/1/LUZARDO-BUIATRIA-2017.pdf>
- Yulianti, N., & Madiawati, P. N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit 1229 Dr Hasan Sadikin Bandung. *E Proceeding of Management*, 2056