

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Ali, P.B., dkk. 2018. *Penguatan Pelayanan Dasar di Puskesmas*. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat, Kementerian PPN/Bappenas.
- Atik, dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Imbalo, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Kemendes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Martono, Nanang. 2010. *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Purwokerto: Gava Media.
- Ratminto, Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Saifuddin, Abdul Bari. 2006. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Sarwono Prawirohardjo.
- Sinambela, L.P., dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book

Tjiptono, dkk. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta

Jurnal dan Skripsi :

Auliya, dkk. 2019. “BPJS Kesehatan Patients Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Center (PUSKESMAS)—South Surabaya Area”. *Indian Journal of Public Health Research & Development*. Volume 10(9): 1482-1487

Anggriani, Sopia Weni. 2016. “Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 5 (2).

Bitjoli, dkk. 2019. “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo”. *Jurnal Keperawatan*. Vol. 7 (1): 1-8

Bulolo, dkk. 2017. “Pengaruh Daya Tanggap dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*. Volume 1(1): 18-22

Darwati, Lilik. 2018. “Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur”. *Journal for Quality in Women's Health*. Volume. 1 (2): 28-34.

Dewi, Arlina. dkk. 2016. “The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service”. *International Journal of Public Health Science*. Volume 5, No. 1.

Ekasari, Ratna. Dkk. 2017. “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual”. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi, dan Pemikiran Hukum Islam*, Volume 9 (1): 86-93

Emilia, Sri. 2016. ”Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon”. Skripsi. Universitas IslamNegeri Syarif

Hidaatullah Jakarta.

- Endartiwi, Sri Sularsih. 2020. "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta". *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. Volume 11 (1): 105-112
- Fathoni, Aziz. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen Teknisi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indovision Cabang Semarang" *Journal of Management*. Volume 1, No. 1.
- Fitri, Nur. (2018). "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Tulip dan Dahlia di RSAD Kodam V Brawijaya Surabaya". Thesis. Universitas Merdeka Surabaya.
- Fitriyanah, Ema. dkk. 2017. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUDDr. H Soewondo Kendal". Karya Ilmiah STIKES Telogorejo.
- Handayani, Lestari. 2010. "Peran Tenaga Kesehatan Sebagai Pelaksana Pelayanan Kesehatan Puskesmas". *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Volume 13 (1): 12-20.
- Hariyani, Zulfida. Dkk. 2014. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX". *Jurnal Teknik Industri FT USU*. Volume 5 (2): 17-21.
- Hastuti, dkk. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta". *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Volume 11 (2): 161-168.
- Hidayat. 2016. "Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan yang Optimal". *Jurnal Hukum dan Pemikiran*. Volume 16 (2): 127-134.
- Imelda, dan Ezzah Nahrishah. 2015. "Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum dan Pasien BPJS)". Volume 3 (3): 33-44
- Machmud. 2008. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan". *Jurnal Kesehatan*

- Masyarakat. Volume 2 (2): 186-190.
- Margono, Hery. 2018. “Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit”. Jurnal Manajemen Kewirausahaan. Volume 15 (1): 09-22.
- Meliana, Ratna. 2016. “Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lingsang Bigung Kecamatan Lingsang Bigung Kabupaten Kutai Barat”. e Jurnal Administrasi Negara. Volume 4, No. 4.
- Muliana, Yulenda. 2019. “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan Metode Servqual di RSUD Kota Dumai”. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Nugraheni, Reny, dan Gerardin, R.K. 2018. “*The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City*”. *Journal of Global Research in Public Health*. Volume 3 (1): 9-17.
- Purnamasari, Wulan. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar tahun 2020. Skripsi Universitas Hasanuddin.
- Putri, Silviana Oktaferi. 2018. “Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Pelayanan Publik di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia”. Skripsi Universitas Negeri Jakarta.
- Prakoso, Sigit Budhi. 2015. “Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang”. *Economics Development Analysis Journal*, Volume 4(1): 73-81
- Rezha, Fahmi. dkk. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Volume 1 (5): 981-990.
- Ristiani, Ida Yunari. 2020. “Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Volume X1, No. 2.

- Santoso. 2016. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Tanjung Asri Banyuwangi". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Volume 2 (2): 141-155.
- Saputri, Triani Ragil. 2016. "Analisis Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas". Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Sari, Ina Kartika. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 7 (1): 194-203.
- Sari, Primatika, dkk. 2015. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri". Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Septiana, Aldin Eka. 2020. "Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya". *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. Volume 1, No. 2.
- Siregar, Nuraisyah. Dkk 2018. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Puskesmas Dau Malang". *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, Volume.3, No.2
- Sofiana, Maya. dkk. 2020. "Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat". *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*. Volume. 1 (2): 93-110.
- Sreenivas, T. Babu, N.S. 2012. "A Study On Patient Satisfaction In Hospitals". *International Journal of Management Research and Business Strategy*. Volume 1 (1): 102.
- Sumigar, Rendy Failen. dkk. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow". *Jurnal Eksekutif*. Volume 1, No. 1.

Wijayanto, Wisnu Probo. 2017. "Hubungan Pengetahuan dan Kemampuan Ekonomi Masyarakat terhadap Aksesibilitas BPJS". Jurnal Ilmu Kesehatan. Volume 2 (2): 131-140.

Sumber lain :

<https://money.kompas.com/read/2020/02/25/165604326/masalah-terbesar-di-semua-rumah-sakit-seluruh-dunia-sama-bagaimana?page=all> (diakses pada 15 Februari 2021)

<https://radarbanyumas.co.id/pelayanan-kesehatan-di-banyumas-masih-dikeluhkan/>, (diakses pada 15 Februari 2021)

<https://www.tribunnews.com/nasional/2020/01/08/empat-keluhan-peserta-soal-layanan-bpjs-kesehatan.html> (diakses pada 15 Februari 2021)

<http://lapakaduan.banyumaskab.go.id/> (diakses pada 16 Februari 2021)

<https://bpjs-kesehatan.go.id> (diakses pada 20 Februari 2021)

