

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Tjiptono F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Istianto, B. (2009). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjipton, Fandi. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela. L.P. dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Iendy Zelviean Adhari. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Meithiana Inrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep,*

Pengukuran, & Strategi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesma)*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2014). *Paham Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Seri Buku Saku 2*. Jakarta: CV. Komunitas Pejaten Mediatama.

Sumber Jurnal

Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1067–1073.

Batang, K. (2017). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73–81.

Burhanuddin, N., AKK, B., & Masyarakat, K. (2016). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RSUD SYEKH YUSUF GOWA Relationship between Health Service Quality and Patients' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkm*, 12(1), 41-46 hlm. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>

Di, B., & Maiwakabupaten, P. (2018). *Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 1(1).

Efendi, E., Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32. <https://doi.org/10.37403/strategic.v2i1.38>

Eliya Astutik, E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>

Izky Ova, A. S., & Sudarsana, A. (2019). Efektivitas Pelayanan BPJS di Kota Denpasar. *PIRAMIDA-Jurnal Kependudukan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 15(2), 193–212.

- Kemenkes RI. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2015 Tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) Dalam program Jaminana Kesehatan Pada Sistem Jaminan Sosial Nasional*. 1–97. www.hukor.depkes.go.id
- Kusumaningtyas, K. (2020). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas. *Public Policy and Management Inquiry*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2020.4.1.3214>
- Manorek, L., Tucunan, A. A. T., Ratag, B. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Abstrak, M. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal KESMAS*, 9(2), 1–6.
- Mizani, U., Program, P., Sistem, S., Fatah, R., Jl, P. K. H., Zainal, A., Fikri, K. M., & Selatan, P. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(2), 149–159. <http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>
- Nur Cahyanti, A., & Eka Purnama, B. (2013). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pakis Baru Nawangan. *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 5(2), 1–5.
- Pipi, S. S. Y., Syukur, S. B., Pakaya, A. W., Studi, P., Keperawatan, I., Gorontalo, U. M., & Kesehatan, K. P. (2023). *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan The quality of health services is the level of perfection of health services in effecting a feeling of satisfaction in every patient who believes that the more satisfied the sense of perfection is , the better quality of healt*. 3(1).
- Ria, D. N. (2019). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas (Studi Empiris Pada Puskesmas Balerejo Kab.Madiun). *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis*, 1(1), 11215–11226.
- Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Sekretaris Negara RI. (2004). UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI*, 1–45.
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan

terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144–150. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>

Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Administrasi Publik*, 5(1), 57–71.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

Wulandari, W. (2016). Efektivitas Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wajo Kota Baubau. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 1(1), 51–59. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.165>

Sumber Lain

Data Indonesia. (2023). Peserta BPJS Kesehatan Capai 248,77 Juta Jiwa pada 2022. *Data Indonesia (Online)*.

<https://dataindonesia.id/ragam/detail/peserta-bpjs-kesehatan-capai-24877-juta-jiwa-pada-2022>

Badan Pusat Statistik. (2022). Presentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan selama sebulan terakhir (persen) 2020-2022. *Badan Pusat Statistik (Online)*.

<https://www.bps.go.id/indicator/30/222/1/persentase-penduduk-yang-mempunyai-keluhan-kesehatan-selama-sebulan-terakhir.html>

Badan Pusat Statistik. (2022). Banyaknya peserta BPJS Kesehatan menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah (persen) 2021. *Badan Pusat Statistik (Online)*.

<https://jateng.bps.go.id/statictable/2022/03/21/2591/banyaknya-peserta-bpjs-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2021.html>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas, *Banyumas dalam Angka*, Purwokerto: Anyar Offset, 2002, hlm. 1.

Kepala Dinas Kesehatan Jawa Tengah (2021). *Profil Kesehatan Jawa Tengah 2021*. Semarang: Dinas Kesehatan Jawa Tengah.

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas. *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas 2022*. Banyumas. Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas.

Kepala Puskesmas Purwokerto II. (2019). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2019*. Banyumas: Puskesmas Purwokerto II.

Kepala Puskesmas Purwokerto II. (2020). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2020*. Banyumas: Puskesmas Purwokerto II.

Kepala Puskesmas Purwokerto II. (2021). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2021*. Banyumas: Puskesmas Purwokerto II.

Kepala Puskesmas Purwokerto II. (2022). *Profil Kesehatan Tingkat Puskesmas 2022*. Banyumas: Puskesmas Purwokerto II.

Kemendes RI. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2015 Tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) Dalam program Jaminana Kesehatan Pada Sistem Jaminan Sosial Nasional*. 1–97.

Sekretaris Negara RI. (2004). UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI*, 1

