

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, K. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan Sleman. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani. Yogyakarta.
- Alwy, S.N.A. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar). *Tesis*. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Anhar, Ahmad, L.O.A.I., Ismail, C.S. 2015. Studi Komparatif Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Pedesaan Di Wilayah Kerja Puskesmas Poleang Barat Dengan Masyarakat Perkotaan Di Wilayah Kerja Puskesmas Lepo-Lepo Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan*. 1(2): 1–13.
- Ariningtyas, Y.A. 2017. Perbandingan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS dan Non BPJS. *Naskah Publikasi*. Program Studi Magister Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisiyyah. Yogyakarta.
- Asiyah, S. 2018. Implementasi Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Kegiatan Public Speaking Santri Di Pondok Pesantren Darul Falah Amsilati Putri Bangsri Jepara. *Tesis*. Program Magister Komunikasi Dan Penyiaran Islam (KPI) Pascasarjanauin Walisongo. Semarang.
- Ayuningtyas, Prihatiningsih, W. 2017. Komunikasi Terapeutik pada Lansia di Graha Werdha AUSSI Kusuma Lestari, Depok. *MediaTor*. 10(2): 201-15.
- Bakar, A. 2012. *Kedokteran Gigi Klinis*. Quantum. Yogyakarta.
- Baros, Wan Aisyah. 2011. *Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Budijanto, D., 2015, *Populasi, Sampling Dan Besar Sampel*, Pusdatin Kemkes RI.
- Busro, A. 2018. Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Informed Consent) Dalam Pelayanan Kesehatan. *Law & Justice Journal*. 1(1): 1-18.
- Caninsti, R., Hidayati, R.N., Brebahama, A., Fourianalistyawati, E. 2017. Pemaknaan Pasien Terhadap Komunikasi Pelayanan Kesehatan Dokter Yang Bertugas Di Klinik Dan Puskesmas. *Jurnal Psikogenesis*. 5(2): 135-49.
- Caresya, G.D., Meilawaty, Z., Hadnyanawati, H. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 3(3): 547-54.

- Dewi, A. 2009. Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika*. 9(2): 37-45.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas. 2018. *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2018*. Banyumas, Jawa Tengah.
- Farianita, R. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. (Tidak Dipublikasikan).
- Fourianalistyawati, E. 2012. Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*. 1(1): 82-7.
- Gerson, Richard, F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Gustiana, D. 2006. Membangun Citra Positif Praktek Dokter Gigi Melalui Komunikasi Manajemen dan Komunikasi Interpersonal. *Stomatognatic*. 2: 49-51.
- Hafizurrachman, 2009, Kepuasan Pasien Dan Kunjungan Rumah Sakit, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 4(1): 10-7.
- Handayani, T. 2011. Membangun Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Dalam Proses BelajarMengajar. *TA'DIB*. 16(02): 273-302.
- Ihsan, M.F. 2016. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Komunikasi Dokter di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS di Tangerang Selatan. *Skripsi*. Program Studi Kedokteran dan Profesi Dokter Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. (Tidak Dipublikasikan).
- Irwandy, Pasinringi, S.A., Rislamin, D.S., Perdana, N. 2013. Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal AKK*. 2(1).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02 Tahun 2015. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. 6 Februari 2015. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Pusat Promosi Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P., Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., Keller L,K. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Indeks. Jakarta.
- Kurtz, S., Silverman, J., Drapper, J. 1998. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Radcliffe Medical Press. Oxon.

- Kusumo, M.P. 2017. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6 (1): 72-81.
- Larasati, T.A. 2019. Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pada Pelayanan Kesehatan Primer. *JK Unila*. 3(1): 160-6.
- Lubis, Z.I. 2016. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi Rs Ptn Universitas Hasanuddin Makassar. *Skripsi*. Program Studi S1 Fisioterapi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanudin Makassar. (Tidak Dipublikasikan).
- Lumenta B. 1989. *Pelayanan Medis, Citra Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial Kamisius*. Yogyakarta.
- Lusiana, A., Suparmi, Musdalifah, U. 2015. Perbedaan Kualitas Pelayanan KIA pada Program BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Derah Perkotaan dan Pedesaan. *LINK*. 11(3): 1034-41.
- Mariska, R.F., Opod, H., Hutagalung, B.S.P. 2016. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Sebelum Tindakan Pencabutan Gigi Di RSGM FK Unsrat. *PHARMACON*. 5(4): 33-9.
- Murdewanti, E.S., Yulianty, V. 2014. Perbandingan Tingkat Kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Umum, dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Unit Rawat Jalan RS Tugu Ibu Pada Bulan Mei Tahun 2014. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pedersen, G.W. 2012. *Buku Ajar Praktis Bedah Mulut*. EGC. Jakarta.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. *Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*, 1 Januari 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1. Jakarta.
- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 37 Tahun 2010. *Klasifikasi Perkotaan dan Pedesaan di Indonesia*. 12 Juli 2010. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 17 Oktober 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676. Jakarta.
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. EGC. Jakarta: 13-6, 143-4, 156-9.
- Putri, D.S. 2019. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Poli Gigi Puskesmas Kabupaten Banyumas. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran Jurusan Kedokteran Gigi Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto. (Tidak Dipublikasikan).

- Putri, Y.A.S., Amri, A. 2017. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Sabang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*. 2(4): 252-62.
- Rahman, A. 2006. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya. *Tesis*. FKM-Universitas Indonesia. Jakarta. (Tidak Dipublikasikan).
- Rustiana, Eunike, R. 2005. *Psikologi Kesehatan*. Universitas Negeri Semarang Press. Semarang.
- Sabardiman, K., Afrizal, Nurmaesah, N. 2020. Evaluasi Perubahan Puskesmas Menjadi BLUD Terhadap Tata Pengelolaan Keuangan Daerah. *Jurnal Proaksi*. 7(2): 194-212.
- Safitri, A. 2017. Hubungan Persepsi Tentang Kesehatan Gigi, Akses Pelayanan, Dan Derajat Kesehatan Gigi Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Oleh Masyarakat Di Puskesmas (Studi Pada Peserta BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Di Banyumas). *Skripsi*. Jurusan Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto. (Tidak Dipublikasikan).
- Santoso, S. 2014. *Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sembel, M., Opod, H., Hutagalung, B.S.P. 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi (eG)*. 2(2): 1-11.
- Sherko, E., Eugjen, S., Lika, E. 2013. Therapeutic Communication. *JAH*. 4(7):457-66.
- Simbolon, R. 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djaramen Seragih Pemtangsiantar. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara. (Tidak Dipublikasikan).
- Sitanaya, R.I. 2016. *Exodontia Dasar-dasar Ilmu Pencabutan Gigi*. Deepublish. Yogyakarta.
- Soelarso, H., Soebekti, R.H., Mufid, A. 2005. Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi. *Maj. Ked. Gigi (Dent. J)*. 38(3): 124-9.
- Sukardi, E. 2008. *Model Komunikasi Pasien- Dokter: Suatu Pendekatan Holistik*. EGC. Jakarta.
- Svernova, D. 2010. *Dentistry and Oral Disease for Medical Student*. Grada Publishing. Bohunico.
- Syahdrajat, T. 2018. *Panduan Penelitian untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan*. Pedhe Offset. Yogyakarta.
- Taufik, M., Juliane. 2010. *Komunikasi Terapeutik dan Konseling dalam Praktek Kebidanan*. Salimba. Jakarta.

- Wahyuni, R., Nurwahyuni, A. 2015. Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014. *Skripsi*. Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. (Tidak Dipublikasikan).
- Weningsih, S. 2014. Pelayanan dan Persepsi Masyarakat terhadap Jamkesmas (Studi Kasus di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. 10 (1): 44-58.
- Widada, T., Pramusinto, A., Lazuardi, L. 2017. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional*. 23(2): 199-216.
- Widiastuti, N.M., Nopiyani, N.M.S., Karmaya, M. 2015. Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 3(2): 150-7.
- Wulur, R.P., Tucunan, A.A.T., Maramis, F.R.R. 2019. Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. *Jurnal KESMAS*. 8(6): 403-11.
- Younis, J., Mabrouk, S., Kamal, F. 2015. *Effect of the planned therapeutic Communication Program on Therapeutic Communication Skills of Pediatric Nurses*. *Journal of Nursing Education an Practice*. 5(8).
- Yulifah, R., Yuswanto. 2009. *Komunikasi dan Konseling dalam kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.