

DAFTAR PUSTAKA

- Agnaty, A. R., Andriyani, & Jaksa Suherman. (2025). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Dengan Pendekatan SERVQUAL. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 28, 44–49.
- Amiruddin, Priyanda, R., Wulan, S., Putrarto, P., Agustina, T. S., Ariantini, D. A., Rusmayani, N. A. A. L., Ningsih, K. P., Yuniarti, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati, Ed.; Kesatu). Pradina Pustaka.
- Arifin, S., Effendi, A., & Syahidin, R. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2).
- Aroni, D., & Sari, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar. *JABJ*, 14(2), 258–264. <https://doi.org/10.36565/jab.v14i2.909>
- Awaluddin, Uleng, A., & Rahman Azis. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al-Fazza Kredit Syariah Mandiri. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 2, 35–43.
- Bangun, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 23. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi
- Cendrawasih, Fadhillah, R. N., Rieswanto, K., Sulistiyah, & Purnawan, A. (2025). Analisis Kepuasan Pasien RSUD Pondok Aren Terhadap Layanan BPJS Rawat Jalan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *INFOTECH Journal*, 11(2), 292–300. <https://doi.org/10.31949/infotech.v11i2.15062>
- Darwin, M., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Prasetyo, B., & Vianitati, P. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (S. T. Tambunan, Ed.). CV. Media Sains Indonesia . www.penerbit.medsan.co.id
- Diaga Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global-RCI.
- Didim, R., Arifin, N. V., & Shanti, D. T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit

Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh. *Kesehatan Tambusai*, 5.

Eprila Bernolyan Putri, Maksuk Maksuk, & Sri Utari. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 10(2), 40–51. <https://doi.org/10.57214/jka.v10i2.1137>

Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. In *Nursing Open* (Vol. 10, Number 3, pp. 1258–1269). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>

Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (Pertama, pp. 1–153). Gosyen Publishing.

Notoadmodjo. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Kedua). PT Rineka Cipta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, BPK RI (2024).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 Tentang Rumah Sakit (2026).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, BPK (2022).

Prabowo, T., & Junaedi, A. (2024). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Azra Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 24.

Puspa Anjani, S., & Suhenda, A. (2024). Gambaran Waktu Tunggu pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya. *Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v12i2.666>

Puspawardhani, N., & Ramadhani, I. R. (2024). Rumah Sakit Jiwa Kelas B Di Surabaya Dengan Konsep Healing Environment. *Jurnal Wacana Sains & Teknologi*, 6. <http://wastu.unmerbaya.ac.id/index.php/wastu>

Qaryahwati, K., Yusran, S., & Larisu, Z. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dalam. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM)*, 1(2).

Ramdahani, T. K. (2025). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(4), 1730–1740. <https://doi.org/10.60036/jbm.766>

Ridho, M., & Sunarto. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan. *Berkala Ilmiah Kedokteran*

Dan Kesehatan Masyarakat (Scientific Periodical Journal Of Medicine And Public Health), 3(1), 50–60. <https://doi.org/10.20885/bikkm.vol3.iss1.art6>

- Sagala, R., & Marbun, G. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*, 2022.
- Santoso, A. P. S. (2024). *Administrasi Kebijakan Rumah Sakit* (Maftuhin, Ed.; Pertama). CV. Trans Info Media .
- Sari, M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. Karim, Ed.; Kesatu). Yayasan Kita Menulis .
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; Kedua). ALFABETA. www.cvalfabeta.com
- Suntini, N., Kridawati, A., Trisuci Aprillia, Y., Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P., & Ilmu Kesehatan, F. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS) e-ISSN*, 9(2), 2715–8748. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>
- 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>
- Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, BPK RI (2023).
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPK RI (2011).
- Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPK RI (2004).
- Wibisono N, Istiatin, & Marwati S. (2025). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Waras Wiris Kabupaten Boyolali. *Manajemen*, 19.
- Yudiana Pangaribuan, N., & Juniard Anurantha, J. (2023). *The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities: A Systematic Review* (Vol. 05, Number 05). Desember.

Yusuf, M. I., Gemini, P., & Mulkin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Rawat Jalan di RSIA Permata Hati Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*.