

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., Kholiq, A., & Hereng, R. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas teluk maumere*. 6(3), 15–30.
- Ambarwati, R., & Syamiah, N. (2023). SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW “ ANALISIS PERSEPSI PASIEN: SURVEI KEPUASAN PASIEN DI BEBERAPA FASILITAS KESEHATAN PUBLIK ” Penelitian ini menggunakan metode Studi Literature Review dengan tujuan mendapatkan informasi akurat setiap peneliti jurnal mengenai. *Jurnal JOUBAHS*, 03(2), 197–204.
- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistiyowati, Y., Susanti, R., Universitas, D., Indonesia, R., & Ulang, M. K. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 33–43.
- Annisa, Z., Adabi, Chesta, akmal, M., Sabiq, R., Syabani, R., & Munir, Badrul, Bte, M. (2022). *Analisis Penerapan BPJS Kesehatan Ditinjau Dari Persepektif Ekonomi Islam*. 2(2), 170–184. <https://doi.org/10.36701/al-khiyar.v4i2.1789>
- Bas, A. G., & Syahria, N. (2025). Rumah Sakit Berdasarkan Pendekatan Servqual : Literature Review. *Kesehatan Masyarakat*, 9, 10482–10489.
- Dano, M. G. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. L. M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(6), 846–853.

- Eik, W. A., Yaser, M., & Tambunan, N. (2025). Analisis Kualitas Layanan Petugas Pendaftaran Poliklinik Pasien Rawat Jalan di RS X Jakarta Selatan 2023. *Corona: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan Dan Kebidanan*, 3(2), 264–280. <https://doi.org/10.61132/corona.v3i2.1289>
- Hafiza, A. L., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Unit Rawat Jalan RSUD Banyumas*. 3, 8076–8083.
- Jaya, P. P., Suharyanto, D., & Ismail. (2024). IMPLEMENTASI DAN MEKANISME KEBIJAKAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PERSERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN. *Jurnal Inovasi Global*, 3(1), 164–173.
<https://pdfs.semanticscholar.org/60a2/d6bfc99f2356afc63b9b8d363cfadd2eefc6.pdf>
- Kementerian, K. (2013). *BPJS Kesehatan*. 2013. <https://kemkes.go.id/id/bpjs-kesehatan-sistem-jaminan-kesehatan-di-indonesia>
- Kementrian Kesehatan. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN*.
- Khotimah, K., & Rahayu, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di RS Hermina Tangkubanprahu Malang. *PROFESIONAL HEALTH*, 5(2), 690–700.
- Kurniawan, A. B., Studi, P., Keperawatan, I., Tinggi, S., Kesehatan, I., Mojokerto, D. H., Purwanto, N. H., Studi, P., Keperawatan, I., Tinggi, S., & Kesehatan, I.

(2024). *STUDI KOMPARASI PERSEPSI PASIEN BPJS KESEHATAN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN ANTARA PEMBIAYAAN BPJS KESEHATAN DAN NON BPJS KESEHATAN*. 2, 117–128.

Linda, L., Haskas, Y., & Kadrianti, E. (2020). PERBEDAAN PERSEPSI PENGGUNA JASA BPJS DAN NON BPJS (UMUM) TENTANG KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DIRSUD TIMIKA-PAPUA Lenny. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosisi*, 15.

MacLeod, G. K. (1987). The Medical Implications of Nuclear War. In *JAMA: The Journal of the American Medical Association* (Vol. 258, Issue 5). <https://doi.org/10.1001/jama.1987.03400050150049>

Mardiyanti, L., Maryana, & Ruslan, H. (2025). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024*. 6, 8819–8828.

Monson, A. P. Y., Korompis, C. E. G., & Tucunan, T. A. A. (2024). *Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Antara Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Dan Non BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. 14(85), 45–55.

Ngkolu, N. W., Hadawiyah, R., Pratiwi, R. D., Kesehatan, I., & Makassar, P. (2023). Differences in perception of responsiveness between BPJS and non-BPJS patients Perbedaan persepsi responsiveness pasien BPJS dan non BPJS kesehatan. *Community Research of Epidemiology Journal*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.24252/corejournal.vi.38061>

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-

- Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Peraturan Pemerintah RI. (2024). *Mengingat Menetapkan PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA-2-1. Pasal 5 ayat (2)*. 226975, 2–3.
- Pertiwi, O. S., Wahyudi, B., & Widjaja, Y. R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sabbhisma (Studi Kasus Klinik Pratama Sabbhisma Korong Batang Sariak*. 9, 9767–9775.
- Prameswari, P. P., & Amir, M. T. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Kesehatan : Kepuasan dan Loyalitas Pasien Penyakit Kronis di Rumah Sakit Publik*. 9(April), 25936–25945.
- Presiden RI. (2023). 1. Presiden RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang. 2023;(187315):1–300. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang, 187315*, 1–300.
- Rafladi, Hattab, S., & Salingkat, P. S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs dan pasien umum rumah sakit umum daerah undata provinsi sulawesi tengah*. 01, 56–65.
- Samosir Ruthnaya, N. (2023). Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs dan Umum Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(1), 1–19.
- <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf>
<https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jsa>

mes.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.

doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12

Setiyawati, T., Yusuf, H., Afrianto, I., Salham, M., & Syukran, M. (2025). Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu The Influence of Perceptions of Service Quality on Inpatient Satisfaction at the Undata Palu Regional General Hospital. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(7), 4018–4027. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8204>

Suba, P., Kasim, Z., Riu, S. D. M., Fakultas, N., Universitas, K., & Manado, M. (2020). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUP Rataotok-Buyat Fakultas Keperawatan Universitas Muhammadiyah Manado*. 4(1).

Susatyo, H. (2016). *MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT*.

World, O. H. (2025). *PRIMARY HEALTH CARE*. 5 December. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>

Zahrotunnisa, I., Fasyehhudin, M., & Nurikah. (2025). PENGAWASAN BPJS KESEHATAN RANGKASBITUNG TERHADAP PEMENUHAN HAK PELAYANAN KESEHATAN KEPADA PESERTA BPJS DI RS KARTINI. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 6(3), 339–348.