

## DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M. and Paramita, P. (2026). “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2024,” *Jurnal Pustaka Media*, 5(1), pp. 25–32. Available at: <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamedika.v5i1.1412>. (Accessed: 25 Mei 2026).
- Alfinatun, M., Kusumastuti, S.E. and Budi, H. (2025). “Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan di Indonesia,” *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6, pp. 1497–1506. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42996>. (Accessed: 14 Maret 2026).
- Arifin, S. *et al.* (2023). “Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Ratu Aji Putri Botung,” *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), pp. 83–93. Available at: <https://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/jiim/article/view/2240/709>. (Accessed: 25 Mei 2026).
- Dian, F., Diyaning, I. and Arif, K. (2023). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Poli Lansia Puskesmas Pejagoan Kabupaten Kebumen Tahun 2022,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 11(September), pp. 521–531. Available at: <https://doi.org/10.14710/jkm.v11i5.38530>. (Accessed: 20 Juni 2026).
- Djunadi, J. (2024). “Analisis Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Klinik Pratama Rawat Jalan di Jakarta Barat,” *Journal of Economic, Business and Accounting Volume*, 7, pp. 8399–8406. Available at: <https://ipm2kpe.or.id/journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/13689/8672>. (Accessed: 25 Mei 2026).
- Elvina, M., Wardianti and Lastri, S. (2023). “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh Tahun 2023,” 4, pp. 6686–6693. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.22282>. (Accessed: 20 Juni 2026).
- Febriyani, R., Meirawan, R.F. and Syafei, A. (2023). “Pengaruh Unit Pelayanan, Jenis Kelamin dan Metode Pembayaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit,” *Dohara Publisher Open Access Journal*, 03(04), pp. 140–149. Available at: <https://jurnal.unpad.ac.id/ijcp/article/view/49768/pdf>. (Accessed: 25 Mei 2026).
- Imron, I. Al and Rejeki, S. (2024). “Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bulakamba,” *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum*, 2(2), pp. 89–101. Available at: <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i2.248>. (Accessed: 20 Desember 2025).

- Kiasati, A.I. and Zulaikha, S.R. (2023). “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction ( EUCS ),” *Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 7(2), pp. 175–188. Available at: <https://doi.org/10.14710/anuva.7.2.175-188>. (Accessed: 15 Januari 2026).
- Kusumawati, R.M. *et al.* (2024). “Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN,” *JURNAL KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA : JKKI*, 13(01), pp. 52–55. (Accessed: 14 Maret 2026).
- Novitasari, N.K.A., Astuti, N.P.W. and Nyandra, M. (2023). “Dimensi Tangible Dan Reliability Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien,” *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 02(02), pp. 9–18. Available at: <https://doi.org/10.36002/js.v2i2.2591>. (Accessed: 26 Mei 2026).
- Pangesti, W.A. *et al.* (2025). “Tinjauan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan RS Bhakti Mulia,” *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 9(3), pp. 211–219. Available at: <https://doi.org/10.32504/hspj.v9i3.1306>. (Accessed: 25 Januari 2026).
- Parasuraman and Zeithmal, V. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64, pp. 12–40. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality). (Accessed: 26 Mei 2026).
- Permenkes RI No. 19 (2024). “Peraturan Menteri Kesehatan RI No 19 tahun 2024 tentang Puskesmas.” Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/312837/permenkes-no-19-tahun-2024>. (Accessed: 25 Januari 2026).
- Permenkes RI No. 24 (2022). “Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis,” *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), pp. 1–19. (Accessed: 25 Januari 2026).
- Permenkes RI No. 43 (2019). “Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas,” (1335). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>. (Accessed: 25 Januari 2026).
- Permenkes RI No. 71 (2013). “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.” Available at: <https://peraturan.go.id/id/permenkes-no-71-tahun-2013>. (Accessed: 25 Januari 2026).
- Permenkes RI No.55 (2013). “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013,” 2008(1128). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149871/pmk-no-55pmk0112013>. (Accessed: 20 Juni 2026).

- Purba, F.S. *et al.* (2024). “Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor:,” *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), pp. 2275–2282. Available at: <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5531>. (Accessed: 25 Desember 2025).
- Rahmah, A. *et al.* (2024). “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Puskesmas Mako Pulau Buru,” *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 7(1), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.33627/es.v7i1.2184>. (Accessed: 15 Januari 2026).
- Salangka, A.R., Paseki, D.J. and Tinangon, E.N. (2023). “Pengawasan Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dari Hukum Administrasi Negara,” *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, 12(3). Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/52104>. (Accessed: 20 Desember 2025).
- Soesana, A. *et al.* (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Edited by A. Karim. Medan: Yayasan Kita Menulis. (Accessed: 25 Mei 2026).
- Sugiyono (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. 5th ed. Edited by M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd. Bandung: Alfabeta. (Accessed: 20 Desember 2026).
- Sulistyarini, T., Rimawati and Yusiana, M.A. (2024). “Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RS Baptis Kediri,” *Sulistyarini, Tri Rimawati Yusiana, Maria Anita*, 1(September). Available at: <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI>. (Accessed: 10 Januari 2026).
- Syaiful, Harleli and Kalzar, L.A. (2024). “Gambaran Sistem Pengelolaan Rekam Medis Di Puskesmas Jati Raya Tahun 2024,” *Jurnal administrasi dan kebijakan kesehatan (JAKK-UHO)*, 5(3), pp. 369–378. Available at: <https://doi.org/10.37887/jakk.v5i3.71>. (Accessed: 16 Januari 2026).
- Triana, A., Akhmaddhian, S. and Hidayat, S. (2025). “Kewenangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Kuningan,” *Jurnal Hukum Ketatanegaraan*, 1(24), pp. 81–108. Available at: <https://journal.fhukum.uniku.ac.id/constituer/article/view/1201>. (Accessed: 20 Desember 2026).
- Undang-Undang No.24 (2011). “Undang Undang RI No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.” Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>. (Accessed: 14 Maret 2026).
- Ursula, F.B. and Saryatmo, M.A. (2024). “Studi Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.” Available at: <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/28407/16941>. (Accessed: 20 Mei 2026).

- Yulanda, Z., Mutmainah, S.S. and Pasha, Y.M. (2024) “Hubungan Karakteristik Pasien BPJS Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Purwakarta,” *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 13(1). Available at: <https://doi.org/10.15416/ijcp.2024.13.1.24>. (Accessed: 20 Mei 2026).
- Yumesri *et al.* (2024). “Etika dalam Penelitian,” *Journal Genta Mulia*, 15(2), pp. 63–69. Available at: <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/1143/720>. (Accessed: 25 Desember 2026).
- Zein, E.R. and Badrisyah, A.A. (2024). “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Arjowinangun Malang,” *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), pp. 13–27. Available at: <https://doi.org/10.31290/jiki.v10i2.5017>. (Accessed: 20 Desember 2026).