

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Muslim., Nasharuddin, Siti. Z., 2013. Hospital Service Quality And Its Effects On Patient Satisfaction And Behavioural Intention. International Business School, Universitas Teknologi Malaysia (UTM-IBS). Kuala Lumpur. Malaysia. *Clinical Governance: An International Journal Vol.18 No.3.*
- Anggriani, Sopia Weni. 2016. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. Progam Studi Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Tribhuwana Tunggaladewi malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Issn. Vol.5 No.2.*
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. [Http://semarangkota.bps.go.id](http://semarangkota.bps.go.id). Di Akses Tanggal 01 Oktober 2019.
- Burhanuddin, Nurfardiansyah., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia. *Jurnal MKMI, Vol.12 No.1.*
- Dahlan, M. Sopiudin, 2014. *Statistik Untuk kedokteran Dan Kesehatan*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Dalinjong, Philip. A., Laar, Alexander.S., 2012. The National Health Insurance Scheme: Perceptions And Sxperienxe Of Healt Cara Providers And Clients In Two Districts Of Ghana. *Health Economics. Review*; 2(13): 1-13.
- Darwati, L., 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. Universitas Islam Lamongan. *Journal For Quality In Women's Health Vol.1 No.2.*
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2011. Undang-Undang Kesehatan Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2013. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Jakarta.

- Embriik, Inna. S., Handayani, Siti. D., Nusyirwan, Mohammad. S., 2013. *Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fadillah, M., 2012. Analisis Implementasi Kegiatan Promotif Dan Preventif Di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2010. Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, Vol. 3 No.2*.
- Fatima, Taqdees., Malik, Shahab Alam., Shabbir, Asma., 2016. Quality Paper Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty. *International Journal Of Quality & Reliability Management. Vol. 35 No. 6.*
- Fithria, R., Solikhawati, U., 2015. *Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Kota Semarang*. Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Immas, Happy, A, P., Saryadi., Dewi, Reni, S., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Berkala Administrasi Bisnis*.
- Marhenta, Yogi, B., Satibi., Wiedyaningsih., C., 2018. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS Dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *JMPF Vol. 8 No. 1*.
- Mukti, A., 2009. Kumpulan Peraturan Jaminan Kesehatan. *Public Health*, 15–16.
- Ningrum, R, M., 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Berkala Keperawatan*.
- Notoatmodjo,S., 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, Syahrída. D., dan Aliyah, S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Borneo Journal Of Pharmacy, Volume 1 Issue 1, Page 22 – 26*.
- Nuviana, W., Noor, M., Jauchar, B., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu Pemerintahan, Vol. 6 No. 4, 1621-1634*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Pembagian Ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jakarta.

- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Farmasi. Jakarta.
- Peraturan Pemerintahan RI, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta.
- Peraturan Pemerintahan RI, 2012. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomer 101 Tahun 2012 Tentang Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan. Jakarta.
- Peraturan Presiden RI, 2013. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta.
- Peraturan Presiden RI, 2013. Peratura Presiden Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta.
- Pertiwi, Aisah Ayu. Y., 2016. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 18 No. 2.*
- Putri, Asih. E., 2014. *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).* Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan. Indonesia.
- Putri, Ayut. D., Pascarani, D., Wismayanti, Kadek Wiwin. D., 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- Riyanto, Agus. 2011. *Pengolahan Dan Analisis Data Kesehatan (Dilengkapi Uji Validitas Dan Reliabilitas Serta Aplikasi Progam SPSS).* Yogyakarta : Nuha Medika.
- Romaji., Nasihah, Latifatun., 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur.* Universitas Negeri Malang.
- RSUD Tugurejo, 2019. [Http://www.Dinkes.Semarangkota.go.id](http://www.Dinkes.Semarangkota.go.id). Diakses Tanggal 31 Januari 2019.
- RSUD Tugurejo, 2019. [Http://www.Dinkes.Semarangkota.go.id](http://www.Dinkes.Semarangkota.go.id). Diakses Tanggal 01 Oktober 2019.
- Sari, Irene Desi., W., 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan.* Yogyakarta : Nuha Medika.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-5.* Jakarta: Sagung Seto.

- Satrianegara, Muhammad Fais., 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Simbala, Wiwien., Ratu, A, J., Sondakh, Ricky, C., 2013. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. Fakultas Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Berkala Adimistrasi Kebijakan Kesehatan*.
- Siregar, Nurul. R., Boy, E., Fujiati, Isti. I., Isnayanti, D., 2018. Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Artikel Penelitian, Vol 1 No 2, E-Issn: 2614-5219*.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15.
- Surur, Shemsu, A., Teni, Sebsibe, F., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., Abraha, M., 2015. Satisfaction Of Clients With The Services Of An Outpatient Pharmacy At A University Hospital In Northwestern Ethiopia: A Cross-Sectional Study. Department Of Pharmaceutics And Social Pharmacy, College Of Medicine And Health Sciences, University Of Gondar, Gondar, Ethiopia. *BMC Health Services Research*.
- Susanti, E. 2017. Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS Dan Non BPJS Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. *Menara Ilmu. Vol. Xi Jilid 1 No.78*.
- Swarjana, Ketut., I., 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Denpasar: Penerbit Andi.
- Syahdrajat, T. 2015. *Panduan Menulis Tugas Akhir Kedokteran & Kesehatan*. Jakarta: Kencana.
- Wahyudi, S., T. 2017. *Statistika Ekonomi*. Malang: UB Press.
- 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, Vol. 23 No2, 199-216*.
- Annisa, Zarra, Ozzi., 2016. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Zulfiana, S., Ernawati, D., 2013. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian TPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. *Jurnal Visikes*, Vol. 12 No. 2.