

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1: Quality Assurance*, Bahan Ajar Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (RMIK)
- Azwar, A. 2011. *Menuju Pelayanan yang lebih Bermutu*, Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), 2013. *Panduan Praktis : Pelayanan Gigi & Protesa Gigi*, BPJS
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), 2018. *Panduan Pelayanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan - Nasional Kartu Indonesia Sehat*.
- Bitjoli, O.V., 2019. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo. *Jurnal keperawatan*, Vol. 7
- Depkes RI, 2015. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.02.02/MENKES/52/2015 tentang Rencana Strategi Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019. Jakarta
- Depkes RI. 2009. *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005 – 2025*. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Agama RI, 2011. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Tiga Serangkai.
- Ernawaty. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Farianita, R., 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RS TK. III Bhakti Wira Tamtama*. Semarang. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang
- Ilyas, Yaslis. 2012. *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Ilmu Kajian Ekonomi Kesehatan FKM-UI.
- Ismaniar, H. SKM., MPH., 2015. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Deepublish.
- Khariza, H.A. 2015. Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Kebijakan Management Publik*, 3 (1): 1-7
- Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
- Kemenkes. 2013. *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2013*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Lestari, S., dan Nadine, A. 2016. Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut (Kajian Pada Pasien JKN di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta). Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti. *Jurnal PDGI*, Vol. 65.

- Muninjaya, A.A.Gde, 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EGC
- Ningsih, Y.F., 2019. *Analisis Persepsi Responsiveness Pada Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan Unit Rawat Jalan RSUD Kota Madiun*. Skripsi. Stikes Bhakti Husadah Mulia Madiun
- Noftriarmi, A.F., 2018. *Perbedaan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Klinik Gigi Rsud Dr. Rubini Mempawah Kalimantan Barat*. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan*. edisi 4. Jakarta : Salemba Medika
- Ozzi, Z.A., 2016. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul*.
- Parasuraman,A., 2014., *The Behavioral Consequences Of Service Quality. Journal Of Marketing*. New Jersey : Prentice Hall.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta
- Peraturan Presiden RI, 2014. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan*, Jakarta.
- Purnamasari, W. I. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Penyakit Dalam Rsud Sunan Kalijaga Demak*. Fakultas Kedokteran Univeritas Muhammadiyah Semarang.
- Purwoastuti, Endang dan Walyani, E.S., 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press: Jakarta
- Putri, A.E., 2014. *Paham SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional)*. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia.
- Putri, R.N., 2018. *Pengaruh Pelayanan Sdm Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisa Perbandingan Pasien Umum dan BPJS)*.
- Rohayanah, 2015. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien JKN Bukan Penerima Bantuan Iuran Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.
- Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak Semarang, 2015. [online] diaksesdi:<https://kabardemak.wordpress.com/2016/02/29/profil-rsud-sunan-kalijaga-demak/>Akses 10 November 2016.
- Rumah Sakit Umum Sunan Kalijaga Demak (RSUD KALIJAGA). [online] diaksesdi:<http://rumah-sakit.findthebest.co.id/1/1698/RSU-Sunan-Kalijaga> Akses 10 November 2016.
- S.Pohan, I., 2014. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta: EGD.

- Supriyadi, 2011. Pelaksanaan Program Kesehatan Pasien di RSUD Solok, *Jurnal Kesehatan masyarakat*, Hal 73-79, *Jurnal Universitas Andalas*.
- Supandri, O. 2019. Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*.
- Susanti, E.S., 2017. Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Menara Ilmu*, Vol 11. No. 78, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management*. 2nd ed., Yogyakarta:ANDI
- Ullumiyah, N.H., 2018, Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol 6. No. 2, Universitas Airlangga
- Wardhana, E.S, Chistiono,S 2019, “The Difference Of Satisfaction Level In Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) And General Patients Towards Quality Of Dental Health Services At Dental Clinic In West Kalimantan”, *Dentino dental Jurnal*, Vol IV. No 1, 41-45.
- World Health Association (WHO). 2010. World Health Report 2010. [online] diakses di:<http://www.who.int/whr/2010/en/rumahsakit.html>. Akses 12 November 2016
- Yandrizal, Suryani, D., 2015. Analisis Peran Pemerintah Daerah Terhadap Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Pada Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Di Provinsi Bengkulu, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, VOL. 04, No. 1.
- Yustisia, V. T., 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial Dari BPJS*, Visi \Yustisia, Jakarta.