

DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, T. dkk. 2014. Service Quality Assesment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients Perspective. *BMC Health Services Research* 14:322.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. 2017. https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Mjg?keyword=&per_page=30 diakses pada 12 November 2017 pukul 14.09 WIB.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Padang. 2017. <http://bappeda.padang.go.id/up/download/09012015121142RENSTRA-RSUD-2014-2019.pdf> diakses pada 7 Desember 2017 pukul 17.43 WIB.
- BPJS. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang: SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) Dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang: BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Pp. 5-6
- Dahlan, M. S. 2009. Besar Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika. Pp. 20, 142.
- Depkes, RI. 2000. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 42/KEP/M. PAN/12/2000 Tentang: Jabatan Fungsional Administrator Kesehatan dan Angka Kreditnya.
- Depkes, RI. 2003. Daftar Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Depkes, RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fadlun, F. 2017. Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso. *Katalogis*, 5(3), pp.12-21.
- Firdaus, F.F. dan Dewi, A., 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*,4(2).
- Handini, I.P. and Chalidyanto, D., 2015. Customer Gap Pelayanan BPJS Kesehatan Center. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), pp.161-69.

- Kemenkes, RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes, RI. 2014. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes, RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Kotler, P. 2009. *Marketing management: A south Asian perspective*. Pearson Education India. Pp. 140.
- Kuntoro, W. dan Istiono, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp.140-47.
- Musramadoni. 2015. Pelaksanaan BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin Padang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS. Padang: Universitas Taman Siswa.
- Nepe, L., Mudayati, S. dan Susmini, S., 2017. Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan*, 2(2).
- Nengsih, R.S., 2016. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2), pp.1-15.
- Notoatmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Pp. 127, 133.
- Othman, A., and Liu, Y. 2014. An Empirical Analysis on the Relationships Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Malaysian Healthcare Services. *Economics World* 2.6: 357-368.
- Panduan Layanan BPJS Kesehatan, 2014. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/bpjs/PanduanLayananBPJSKesehatan.pdf> diakses pada 10 Februari 2018 pukul 10.15 WIB.
- Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan, 2014. <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0455038740193d957326594ea0d87b5e.pdf> diakses pada 12 November 2017 pukul 15.00 WIB.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer. *Perc. Journal Of Retailing* 64 (1), Pp. 23.
- Pohan, I. S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC. Pp. 9
- Purwoastuti, E. and Walyani, E.S., 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Pp. 11-12.
- Rizkia, E. dan Mulyaningsih, H.D. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). *eProceedings of Management*,4(2).
- Sappaile, B.I. 2007. Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 13 (66): Pp. 379-91.
- Setyawan, D. A. 2014. Modul Statistika : Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Siregar, S., 2014. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama. Pp. 46, 56.
- Sugiyono, P. D. 2015. Metode Penelitian dan Pengembangan. Bandung: CV. Alfabeta. Pp. 167-72.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta. Pp. 230, 243.
- Surmiyati dan Rosyidah. 2011. Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(03).
- Suryadi, E. 2010. Analisis Peranan Leadership dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. *Manajerial*, 8(16), pp.1-9.
- Syaibani, A. 2010. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.

- World Health Organization. 2013. Oral Health Surveys: Basic Methods. 5th Edition. Geneva. Pp. 64.
- Wulandari, A. Adenan, A. and Musafaah, M. 2016. Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2).
- Wulansari, P. 2013. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Dan Bangunan Puskesmas Di Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

