

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta; 2011.
2. Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta; 2004.
3. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam. Jumlah Peserta JKN Kota Batam. Batam: BPJS Kesehatan KC Batam; 2024.
4. Andriani A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur*. 2017;2(1):45.
5. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam. Tingkat Kepuasan Peserta JKN. Batam: BPJS Kesehatan KC Batam; 2024.
6. Dewan Jaminan Sosial Nasional. Cakupan Kepesertaan di Indonesia [Internet]. 2024. [cited 17 May 2024] Available from: [sismonev.djsn.go.id](http://sismonev.djsn.go.id)
7. Kurniawati W, Rachmayanti RD. Identifikasi Penyebab Rendahnya Kepesertaan JKN pada Pekerja Sektor Informal di Kawasan Pedesaan. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(1):33.
8. Kanwil Kemenag Provinsi Kepri. Pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik [Internet]. 2019. [cited 17 May 2024] Available from: <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/pentingnya-survei-kepuasan-masyarakat-skm-dalam-pelayanan-publik>
9. Saleh AR, Sumarni E, Safitri SR. Kajian Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional. *J Pustak Indones*. 2014;13(2):15–27.
10. Sulistyawati NMA, Seminari NK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E- J Manaj Unud*. 2015;4(8).
11. Sari IP, Sawiji H, Murwaningsih T. Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar. *J Inf dan Komun Adm Perkantoran*. 2019;3(4):10–8.
12. Putri AS, Listyowati R. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kesehatan Kabupaten Badung. *Arch COMMUNITY Heal*. 2022;9(1):114–26.
13. Krijgsheld M, Tummers LG, Scheepers FE. Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2022;22(149):1–17. [cited 17 March 2024] Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
14. BPJS Kesehatan. Visi dan Misi BPJS Kesehatan [Internet]. 2024 [cited 29 March 2024]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi>
15. BPJS Kesehatan. Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan [Internet]. 2024 [cited 29 March 2024]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=tugas-dan-fungsi>

16. Putri AE. Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia; 2014.
17. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
18. BPJS Kesehatan. Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS. Jakarta Pusat;
19. Subroto D, Yamit Z. Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta). *Sinergi*. 2004;7(1):31–52.
20. Kotler P. Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I. Jakarta: Erlangga; 2005.
21. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark*. 1985;49(4):41.
22. Tjiptono F, Chandra G. *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi; 2005.
23. Irawan H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2002.
24. Tjiptono F. *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta; 2008.
25. Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat; 2002.
26. Farid M. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan Miftah Farid. 2001;47.
27. Widi P. CA, Utomo WH, Wijaya AF. Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Method and Customer Satisfaction Index. *Int J Comput Appl*. 2013;70(12):0975–8887.
28. Mulyo Sanusi W, Joko S. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *J Inform Upgris*. 2018;4(1):38–45.
29. Kim HK, Lee M. Factors associated with health services utilization between the years 2010 and 2012 in Korea: Using Andersen's Behavioral model. *Osong Public Heal Res Perspect [Internet]*. 2016;7(1):18–25. [cited 30 June 2024] Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.007>
30. Sabri L, Hastono SP. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: RajaGrafindo; 2007.
31. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis (4th edition)*. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
32. Soepeno B. *Statistik terapan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial dan pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta; 1997.
33. Idris Z. Kajian “Tingkat Kepuasan” Pengguna Angkutan Umum di DIY. *Din Tek SIPIL*. 2009;9(2):189–96.
34. Wong MS, Hideki N, George P. The Use Of Importance-Performance Analysis (Ipa) In Evaluating Japan's E-Government Services. *J Theor Appl Electron Commer Res*. 2011;6(2):17–30.

35. Indrajaya D. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *J IKRA-ITH Teknol.* 2018;2(3):1–6.
36. Anggraini LD, Deoranto P, Ikasari DM. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *J Ind [Internet].* 2015;4(2):74–81. [cited 30 March 2024] Available from: <https://industri.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>
37. Suryawan S, Dharmayanti D. Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. *J Manaj Pemasar.* 2013;1(2):1–10.
38. Widodo. *Metodologi penelitian : populer & praktis.* Jakarta: Rajawali Pers; 2017.
39. Lomboan MM, Korompis GE, Tucunan AA. Hubungan karakteristik peserta JKN-KIS dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumaratas kecamatan Langowan Barat kabupaten Minahasa. *J KESMAS.* 2018;7(4):1–7.
40. Niha MR, Korompis GEC, Mandagi CKF. Hubungan Karakteristik Individu Dan Pengetahuan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (Jkn-Kis) Dengan Status Kepesertaan Masyarakat Dalam Program Jkn-Kis Di Kecamatan Singkil Kota Manado. *J Kesmas [Internet].* 2018;7(5):1–9. [cited 1 July 2024] Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22522>
41. Song Y, Bian Y. Gender differences in the use of health care in China: Cross-sectional analysis. *Int J Equity Health [Internet].* 2014;13(1):1–6. [cited 1 July 2024] Available from: International Journal for Equity in Health
42. Mustadifah M, Idrawati F. Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan. *Higeia J Public Heal Res Dev.* 2021;5(2):265–75.
43. Feldstein PJ. *Health Care Economics.* New York: Wiley;
44. Hariastuti DR. Hubungan Karakteristik Ibu dengan Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal (ANC) di Jawa Barat th 2002: Analisis Data Sekunder Survei Data Dasar Asuh 2002. Universitas Indonesia; 2003.
45. Lestari RW. Pengaruh Upah, Tingkat Pendidikan dan Teknologi Terhadap Produktifitas Tenaga Kerja Pada Industri Kecap di Kecamatan Pati Kabupaten Pati. Universitas Negeri Semarang; 2011.
46. Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
47. Putri PH. Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2019.
48. Dever AGE. *Epidemiology in Health Services Management.* Maryland: Aspen Publication; 1984.
49. Tampi J, Rumayar AA, Tucunan AA. Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di

- Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *J Manaj Pelayanan Kesehat* [Internet]. 2008;11:173–8. [cited 1 July 2024] Available from: [ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
50. Pratama YY, Hidayat MS, Marwati TA, Handayani L, Adnan ML. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Non Subsidi Dimensi Reliability Dan Responsiveness. *Stud Kasus Pada Rumah Sakit Rajawali Citra*. 2022;5, nomor 2(2):10.
  51. Winaka HA, Salim M, Putri SE. Analisis Kualitas Layanan Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan (Studi pada Layanan Peserta Mandiri di Wilayah Kantor Cabang Curup). *Student J Bus Manag* [Internet]. 2022;5(2):710–37. [cited 1 July 2024] Available from: <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/25823>
  52. Gronroos C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *Eur J Mark*. 1984;18(4):36–44.
  53. Zeithaml VA, Bitner MJ, Bitner, Mary Jo A, Gremler DD. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill; 2013.
  54. Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. Improving service quality in America: Lessons learned. *Acad Manag Perspect*. 1994;8(2):32–45.
  55. Davis FD. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Q Manag Inf Syst*. 1989;13(3):319–39.
  56. Pohan IS. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, editor. Jakarta; 2007.
  57. Effendi FF. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020 [Internet]. Universitas Andalas; 2021. [cited 3 July 2024] Available from: [www.unand.ac.id](http://www.unand.ac.id)
  58. Husna RU. Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023. Universitas Andalas; 2023.
  59. Sangadji EM, Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Nikoemus W, editor. Yogyakarta: Andi Offset; 2014.