

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Afrizal. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajawali Pers.
- Alfandy. 2016. *Concept & Indicator Human Resource Management For Management Research*. Yogyakarta: Deepublish
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Rosadakarya.
- Arifin Mokhammad, Sumitri, Yeni Lestari. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Vol. V, No.2, hal. 1-2.
- Christian, Ribka P dan Lisbeth Mananeke, 2016. Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Di Rsd Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.2. hal. 121-123.
- Creswell, John. W. 2014. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Di Antara Lima Pendekatan*. Edisi Ketiga (Cetakan Kedua). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Didit, dan Fayola Issalillah, 2022. BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Jurnal Unhas. The Indonesian Journal of Public Health*. Vol.18.
- Dewi, Rahmawati, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Dewi, Ritna Rahmawati, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 18, No. 2, hal. 147-151.
- Djiwandono, P. I. 2015. *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta: Deepbulish
- Ilahi, Puji Pertiwi, 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Kamaroleh, Agoes. 2014. *Pengantar Budaya Organisasi*. Pustaka Radja.
- Karsadi. 2018. *Metode Penelitian Sosial Antara Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- Koendjaraningrat. 1990. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Djambata.
- \_\_\_\_\_. 1990. *Sejarah Teori Antropologi Jilid II*. Jakarta: UI Press
- Kristina, Pendrita Jennie dan Tavip Dwi Wahyuni, 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs di Rsi G Kabupaten Malang. *Jurnal Nursing News*. Vol.2, No.3, hal. 311-313.

- Meutia, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. Vol.5, No.2, 535-539.
- Miles, M.B & Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, J.L. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mustamin, Nitaswati, 2018. Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs Dirumah Sakit Umum Daerah Padjonga Dg. Ngalle Di Kabupaten Takalar. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar
- NB, Nurfadilla, 2021. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Masyarakat di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolala Utara. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Pertiwi, Monica, dan Herbasuki Nurcahyanto. Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, hal. 1-4.
- Pinem, Gisa Zel Dita, 2021. Analisis Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Laras Kabupaten Simalungun. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Solok Selatan, 2023.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hal. 51.
- Relatami, Tantri Ayu, 2021. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rsud Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Rizky, Bunga, 2023. Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Kelas Iii Mandiri Terhadap Pelayanan Di Klinik Lematang Sehat Lahat. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Semiawan, C.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Soetomo. 2008. *Masalah Sosial dan Upaya Pemecahannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Soumokil, Yerry, Muhammad Syafar, dan Andi Yusuf. 2021. Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. Vol.10, No.2, hal. 534-545.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sultan, Saribulang, 2018. Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

- Vianti, Novita Resha, 2016. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs (Badan penyelenggara jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap (Iri) Bangsal Dahlia Rsud Ungaran. Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang.
- Walgioto, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset, hal. 99
- Wulandary, T. 2016. Pengaruh Adaptabilitas Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Komitmen Karyawan pada Organisasi PT Krakatau Seel. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*.
- Yang, Jonghoe. 2012. The Korean Wave (Hallyu) in Eat Asia: A Comparasion of Chinesse, Japanese and Tawainess Audience Who Wacth Korean Tv Dramas. *Jurnal Development and Society*. Vol.41 No.1.
- Zulkifli, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi makassau Kota Parepare. Skripsi. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

### Internet

- Hasan, Sarip. Fungsionalisme Struktural Talcott Parsons. Internet. <https://saripuddin.wordpress.com/fungsionalisme-struktural-talcott-parsons/>. Diakses pada 14 Maret 2024
- Laporan Akhir Kelompok Kerja Analisis Evaluasi Hukum Mengenai Pemenuhan Hak Kesehatan. 2017. Pusat Analisis dan Evaluasi Hukum Nasional Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementrian Hukum dan HAM [https://bphn.go.id/data/documents/ae\\_pemenuhan\\_hak\\_kesehatan.pdf](https://bphn.go.id/data/documents/ae_pemenuhan_hak_kesehatan.pdf). Diakses pada 25 Januari 2024.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia, Nomor 12 Tahun 2013 tentang “Jaminan Kesehatan”. Terdapat Pada Bab 1, Ketentuan Umum Pasal 1. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2013/12TAHUN2013PERPRES.HTM>. Diakses pada 31 Desember 2023.
- Standar Pelayanan. Dinas Dukcapil Kabupaten Kuburaya. Internet. <https://dukcapil.kuburayakab.go.id/standar-pelayanan-sp-2019/>. Diakses pada 14 Maret 2024).