

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CEMPAE KOTA PAREPARE', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2 SE-Articles), pp. 70–75. Available at: <https://doi.org/10.30597/mkmi.v12i2.922>.
- AFRILIANA, V. (2019) 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD HJ.ANNA LASMANAH BANJARNEGARA'.
- Ayu (2022) 'GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENTENG PALANGKA RAYA '.
- Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2017) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Hasibuan, D.Y.A., (2021). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Latong Kabupaten Padang Lawas*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. octoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Elida, S.S. *et al.* (2023) 'Measuring the impact of public service innovation on user satisfaction', *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(2), pp. 560–568. Available at: <https://doi.org/10.20525/IJRBS.V12I2.2356>.
- Hairun (2020) *Gambaran Tingkat Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa Kesehatan Poltekkes Kemenkes Mamuju*. Available at: https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1537/2/R011181733_skripsi_1-2.pdf (Accessed: 9 June 2025).
- Hakim, A.U. *et al.* (2024) 'ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI BAGIAN PELAYANAN PUBLIK PADA BPJS KESEHATAN DI KOTA BEKASI', *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), pp. 1087–1095. Available at: <https://doi.org/10.36312/JCM.V5I2.2744>.

- Handiny, F.F. and Oresti, S. (2023) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 15(1), pp. 29–36. Available at: <https://doi.org/10.52022/JIKM.V15I1.419>.
- KARANI, M. (2020) 'HUBUNGAN PELAYANAN, WAKTU TUNGGU DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS KEMBARAN 1'.
- Lasso. R. K, C. (2024) 'Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal', *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(4), pp. 1337–1344.
- Laverack, G. (2020) *A-Z Promosi Kesehatan*. Airlangga University Press. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=RGj9DwAAQBAJ>.
- Lestari, W., Rizany, I. and Setiawan, H. (2021) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit', *Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(1), pp. 46–53.
- Mannan, A. *et al.* (2023) *Pendidikan Literasi*. Selat Media. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=IPLMEAAAQBAJ>.
- Marinda, N. (2019) 'Analisis Literasi Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), p. 168. Available at: <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i1.583>.
- Meithiana, I. (2019) 'Pemasaran dan kepuasan pelanggan'. Unitomo Press.
- Mu'ah (2021) *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama.
- Nainggolan, V. *et al.* (2022) 'JAMINAN KESEHATAN BAGI RAKYAT INDONESIA MENURUT HUKUM KESEHATAN', *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(6), pp. 907–916. Available at: <https://doi.org/10.54443/SIBATIK.V1I6.109>.
- Nursalam, D. (2014) *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.

- Prakoso, D.A. (2024) ‘Analisis perencanaan sumberdaya manusia kesehatan (SDMK) di Puskesmas Kabupaten Kuningan Pendahuluan Kesehatan merupakan amanat 1945 yang mana merupakan hak bagi setiap Negara harus menjamin hak terhadap kesehatan setiap warga yang berada dalam wilayah’, *Journal of Health Research Science*, 4(02), pp. 371–380. Available at: <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i02.1437>.
- Purnomo, Y.W. and Mustadi, A. (2024) *Otak Aktif, Angka Menari: Petualangan Kreatif dan Inovatif dalam Literasi dan Numerasi*. MEGA PRESS NUSANTARA. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=t9Y4EQAAQBAJ>.
- Purwono, R. (2024) *JAMINAN KESEHATAN NASIONAL*. 1st edn. Edited by M. Dewi. Surabaya: Cipta Mrdia Nusantara. Available at: https://www.google.co.id/books/edition/JAMINAN_KESEHATAN_NASIONAL/n5cXEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1 (Accessed: 8 June 2025).
- Ruslang, R.R. and Diah Ayu Puspendari (2023) ‘Korelasi Disparitas Tenaga Kesehatan Puskesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kabupaten Poso’, *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), pp. 121–133. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.162>.
- Samodra, I.D. (2020) *Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo*.
- Sari, N.K. (2016) *ANALISIS PELAYANAN PENGGUNAAN KARTU BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN PADA PENDERITA PENYAKIT DALAM) | PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Jurnal Publika*. Available at: <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/view/1733> (Accessed: 7 June 2025).
- Sufis, I.R. (2023) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Gombong II’.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung:

Alfabeta.

Sujarweni, W. V (2022) *Metodologi Penelitian Bisnis& Ekonomi :Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tukesangi, W.M.N.D. (2018) 'Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa'.

WAHYUNI, A. (2019) 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018'. Available at: <http://repository.helvetia.ac.id/> (Accessed: 14 May 2025).