

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D., dan Ramdan, M. (2009). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*.
- Amrizal, Yusuf, R., dan Yunus, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Manajemen*, 3 (1), 1-9.
- Anas, A. S., dan Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Dentofasial*, 99-106.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2014). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. (2014). *Profil Kesehatan Puskesmas Umbulharjo II 2013*. Yogyakarta.
- EGunarsa, P. D., dan Gunarsa, D. D. (2008). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Humas Pemkot YK. (2014). *6 Puskesmas Kota Yogya Terima ISO*. Yogyakarta: Portal Pemerintah Kota Yogyakarta.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas DI BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 1 (4), 619-629.
- Jalimun, Y. P., Widjanarko, B., dan Peitojo, H. (2014). Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 10 (1), 898-910.
- Khariza, H. A. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif tentang Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3 (1), 1-7.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, 1 (4), 493-503.

- Notoatmodjo, P. D. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prasetijo, R., dan Ihalauw, J. (2004). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Press.
- Prawisudawati, Y., Setiyadi, N. A., dan Werdani, K. E. (2014). Studi Deskriptif Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Non PBI Mandiri Kota Surakarta yang Tercatat di BPJS Kesehatan Surakarta. *Karya Tulis Ilmiah strata satu*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Presiden Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Presiden Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
- Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. (2015). *INDOGRAFIS: Survei Pengaduan Masyarakat pada 18 Puskesmas Kota Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saragih, Z. R. (2010). Gambaran Perilaku Masyarakat tentang Pelayanan Puskesmas di Desa Sukaraya Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung*, 59-68.
- Sari, P. A. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Non BPJS di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*.
- Sembel, M., Opod, H., dan Hutagalung, B. S. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut. *Jurnal e-GiGi (eG)*, 2 (2).
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Tim Penyusun Badan Sosialisasi dan Advokasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Weningsih, S. (2014). Pelayanan dan Persepsi Masyarakat terhadap Jamkesmas (Studi Kasus di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10 (1), 44-58.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yandrizal, & Suryani, D. (2015). Analisis Peran Pemerintah Daerah terhadap Ketersediaan Fasilitas Kesehatan pada Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4 (1), 107-114.