

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R.M., 2016, Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Waktu Tunggu di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Jakarta.
- Aliffianti, R., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Aisyiyah Purworejo, *Skripsi*, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anggrianni S, Adji S.I, Mustofa A, Wadji F.M., 2017, *Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 19, No. 1, Surakarta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jateng., 2018, <https://jateng.bpjs.go.id>, di akses 15 Mei 2019.
- Bustani M.N, Rattu J.A, Saerang M.S.J., 2015, *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*, Jurnal e-Biomedik (eBm), Volume 3, Nomor 3, Sulawesi.
- Dewi U.A, Astuti R, Werdani E.K., 2015, *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*, Artikel Penelitian, Surakarta.
- Esti A. P, Puspitasari Y, Rusmawati A., 2012, *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*, Kediri.
- Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Governance, G., 2014, *Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik (Good Governance) BPJS Kesehatan*, BPJS Kesehatan, Jakarta.
- Hutama, W.D., 2015, *Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Minat Loyalitas*, *Skripsi*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

- Kuntoro W dan Istiono W., 2017, *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*, Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1 ISSN 2541-0644, Yogyakarta.
- Laeliyah N dan Subekti H., 2017, *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*, Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 1 No 2, ISSN 2541-0644, Indramayu.
- Lauranti M, Afrina E, Mawesti D, Nurrahmah B, Muntafa F, Suriyanto F., 2017, *Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional: Ekuitas Kesehatan bagi Masyarakat Miskin dan Hampir Miskin di Indonesia*, Laporan Penelitian, Perkumpulan Prakarsa, Jakarta.
- Lintang G.M, Maramis R.F, Rumayar A.A., 2017, *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado*, Manado.
- Maabuat L. L. C, Maramis R.R. F, Sondakh C. R., 2013, *Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013*, Manado
- Mayasari F., 2016, *Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015*, Jurnal Administrasi Rumah Sakit, Volume 2 Nomor 3, Depok.
- Munandar, A., 2014, *Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Badan Layanan Umum Daerah RSUD Kabupaten Nagan Raya*, Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar Meulaboh, Aceh Barat.
- Normasari S, Kumadji S, Kusumawati A., 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6 No. 2, Malang.
- Nofiana H dan Sugiarsi S., 2011, *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*, Jurnal Kesehatan, ISSN.1979-9551, VOL. V. NO.1, Karanganyar.

- Nugroho S.B., 2017, Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017, *Skripsi*, Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Madiun, Jawa Timur.
- Nuraini N dan Wijayanti A.R., 2018, *Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat jalan dengan Metode Lean Health Care di Klinik Pratama*, Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 6 No.1, ISSN: 2337-6007 (online); 2337-585X (Printed), Jember.
- Nursanti J.F, Hariyanti T, Harjayanti D.N., 2018, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X*, Jurnal Ners dan Kebidanan, Volume 5, No. 2, Malang.
- Notoatmodjo., 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Cetakan Kedua, 37-38, 124, 130, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Permenkes., 2013, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes., 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes., 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes., 2016, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes., 2018, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Perpres., 2013, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2013, tentang Penahapan Kepesertaan Program Jaminan Sosial, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Perpres., 2013, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

- Putri,E.A., 2014<sup>a</sup>, *Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Seri Buku Saku 2, Indonesia.
- Putri,E.A., 2014<sup>b</sup>, *Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional*, Seri Buku Saku 4, Indonesia.
- Riyanto A., 2017, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan Cetakan II*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Sabrina, Q., 2015, *Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Haji Surabaya*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 2, Surabaya.
- Sandra I.K dan Djalali A.M., 2013, *Manajemen Waktu, Efikasi-Diri dan Prokrastinasi*, Jurnal Psikologi Indonesia, Vol. 2, No. 3, hal 217 – 222, Surabaya.
- Satibi, Risma S.P, Trisna D.N, Kaulika W, Diah A.P., 2018, *Drug Cost Analysis on Universal Health Coverage Membership Types and Patients Age for Top Five Diseases in Yogyakarta Public Health Center*, Int. J. Pharm. Sci. Rev. Res., 48(1 ), Article No. 19, ISSN 0976 – 044X, Yogyakarta.
- Siregar R.N, Boy E, Fujiati I.S, Isnayanti D., 2018, *Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017*, Vol 1 No 2, E-ISSN: 2614-5219, Sumatera Utara.
- Sugiyono., 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke 23, 80-85, Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih, S., 2017, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Sragen.
- Suryana, D., 2018, *Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya*, Jurnal Administrasi Rumah Sakit Vol. 4 No.2, Depok.
- Thomas, E., 2015, *Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sungai Siring Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 3(3) 2015 :950-960, Samarinda.

- Tribun Jateng., 2018, Jumlah Kepesertaan Masyarakat Jateng-DIY di BPJS Kesehatan Baru 79,12%, <https://jateng-tribunnews.com/2018/12/07/jumlah-kepesertaan-masyarakat-jateng-diy-di-bpjs-kesehatan-baru-7912>, di akses 15 Mei 2019.
- Wardani, E.A., (2017), Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah La Temmamala Kabupaten Soppeng, *Skripsi*, Fakultas kedokteran dan Ilmu kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Wilanda, R.W., 2016, *Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Pekanbaru*, JOM FISIP Vol. 3 No. 2, Riau.
- Wildan, M., 2017, *Health Service Quality of National Health Insurance (JKN) and Patient's Satisfaction at Public Health Centre of Jember District*, e-ISSN: 2320–1959.p- ISSN: 2320–1940 Volume 6, IOSR Journal of Nursing and Health Science, JawaTimur.
- Yuniar Y dan Handayani S.R., 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.6 No.1.