

## DAFTAR PUSTAKA

1. Tsung MC. Universal Health Coverage: an Overview and Lessons from Asia. *Glob Heal* [Internet]. 2015;4:1–12 [diunduh 13 Januari 2019]. Tersedia dari: <http://harvardpublichealthreview.org/wp-content/uploads/2015/04/HPhrv4-Cheng-Universal-Health-Coverage.pdf>
2. Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. 2018.
3. Panjaitan JE, Yuliati AL. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Res Manag J Manaj)*. 2016;11(2):265.
4. Aminullah. Analisis Tingkat Harapan Dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Fungsional Guru Tingkat Madya Ips Madrasah Tsanawiyah. *Andragogi J Diklat Tek*. 2018;VI(2):1–45.
5. Sondari A, Budi Raharjo B. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2017;1(1):15–21.
6. Susanti Y, Azis Y, Kusnadi D. Pengaruh Appointment Registration System terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien. *Glob Med Heal Commun*. 2015;3(1):40.
7. Hadiyati I, Sekarwana N, Sunjaya DK, Setiawati EP. Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit. *Glob Med Heal Commun*. 2017;5(2):108–16.
8. Undang Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2004.
9. Undang Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial [Internet]. 2011 [diunduh 13 Januari 2019]. Tersedia dari: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/20e67493084e6d2e600888b1dd9f94f4.pdf>
10. Jaringan Pemberitaan Pemerintah. Target Pemerintah, 2019 BPJS Kesehatan Tanggung 240 Juta Penduduk - JPP.go.id [Internet]. [diunduh 9 Februari 2019]. Tersedia dari: <https://jpp.go.id/humaniora/kesehatan/326694-target-pemerintah-2019-bpjs-kesehatan-tanggung-240-juta-penduduk>
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN [Internet]. [diunduh 13 Januari 2019]. Tersedia dari: [http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK No.](http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.71.2013.pdf)

71 Th 2013 ttg Pelayanan Kesehatan Pada JKN.pdf

12. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan [homepage on the Internet]. BPJS Kesehatan; c2017 [updated 2019 Jan 01; diunduh 13 Januari 2019]. Jumlah peserta dan fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan; [about 2 screens]. Tersedia dari <https://bpjs-kesehatan.g>. 2019.
13. BPJS Kesehatan. Iuran BPJS Kesehatan [Internet]. [diunduh 9 Februari 2019]. Tersedia dari: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/13>
14. Agustina R, Dartanto T, Sitompul R, Susiloretni KA, Suparmi, Achadi EL, et al. Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *Lancet* [Internet] [diunduh 13 Januari 2019]. 2018;393:75–102. Tersedia dari: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0140673618316477>
15. Undang Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2009.
16. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark*. 2006;49(4):41.
17. Ismail A, Yusrizal SMY. Service Quality As A Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *LogForum*. 2016;12(3):269–83.
18. Rashid A-A, Amina A-B. Oman Medical Specialty Board Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J*. 2014;29(1):3–73.
19. Prakash B. Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg*. 2010;3(3):151–6.
20. Schröder A, Larsson BW, Ahlström G. Quality in psychiatric care: An instrument evaluating patients' expectations and experiences. *Int J Health Care Qual Assur*. 2007;20(2):141–60.
21. Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi ke-12. Bandung: Alfabeta; 2005.