

DAFTAR PUSTAKA

- Adilien, CD. 2007. Analisis Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Gejayan Yogyakarta. (*Skripsi*). Universitas Islam Indonesia. Yoyakarta
- Astuti, D. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*. 2017;1(3).
- Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. 2020;5 : 1–24.
- BPJS Kesehatan. *Panduan Praktis PROLANIS (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2015:1-10.
- Bunet GCE., Lolo WA., Rumondor EM. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*. 2020;9(3):1-7.
- Chairunnisa., Puspita M. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*. 2017;13(1):9-27. doi: 10.24853/jkk.13.1.9-27
- Christina, Y. 2010. Perbandingan Harapan Dan kenyataan Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Menggambarkan Kepuasan Konsumen Dengan Resep Obat Di Apotek Kimia Farma Area Manajer Bisnis Yogyakarta Periode Desember 2009-Januari 2010. (*Skripsi*). Univeristas Sanata Dharma. Yogyakarta
- Chusna N., Fetriana T., Adawiyah R. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal Of Pharmacy*. 2018;1(2):89–92.
- Citraningtyas G., Jayanto I., Nangaro J., Nangaro A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*. 2020;10(1): 14-25. doi: 10.22146/jmpf.45917
- Depy AO., Handayani GD., Putri AN. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*. 2020;5(1):1–9.
- Dewi SK., Sudaryanto A. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap

dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP)*. 2020; 73–79.

Fatona S. Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansina Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 2010;1(1): 41–46.

Fristiohady A., Fitrawan LOM., Pemudi DY., Ihsan S., Ruslin., Bafadal M., Nurwari., Ruslan. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Surya Medika(ISM)*. 2020;6(1):6–12. doi: 10.33084/jsm.vxix.xxx

Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi*. 2016;14(1):42–48.

Hasan, A. *Marketing Dan Kasus-kasus Pilihan* (2nd ed.). Yogyakarta. 2014

Hayaza TY. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2013;2(2):1–13.

Rosdiana AI., Raharjo BB., Indarjo S. Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*. 2017;1(3).

Isnindar,. Saputra I., Robiyanto. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Journal of Management and Pharmacy Practice*. 2013;3(4):231–248.

Kawahe M., Mandagi CKF., Kawatu PAT. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*. 2015;4(4).

Kementrian Kesehatan Republik. *Tetap Produktif, Cegah Dan Atasi Diabetes Mellitus*. Pusat data dan informasi kementrian kesehatan RI. 2020.

Kristanti ND., Sumarni., Wiedyaningsih C. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*. 2015;5(2):72–79.

Laeliyah N., Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2017;1(2):102-112. doi: 10.22146/jkesvo.27576

Mardikanto O., Kristiyono E., Nurhaeni, F. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqualdi Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal*

- Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. 2016;4(1):9–82.
- Lestari MMW., Yulianthini NN., Suwendra IW. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. 2016; vol.4:1-8
- Milita F., Handayani S., Setiaji, B. Kejadian Diabetes Mellitus Tipe II pada Lanjut Usia di Indonesia (Analisis Risesdas 2018). *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*,. 2021;17(1):9–20.
- Muliana, Y. 2019. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Berdasarkan Metode Servqual Di Rsud Kota Dumai. (*Skripsi*). Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Noviana P. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Wiyata*. 2017;4(2):111–120.
- Nursalam. *Manajemen keperawatan “Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional”* (A. Suslia (ed.); 4th ed.). Salemba Medika. 2014
- Nuswantari M., Donowati MW. Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Nemplak I Sleman. *Jurnal Penelitian*. 2013;16(2): 186–195.
- Palimbungan T., Ratag B., Kaunang W. Faktok-Faktor yang berhubungan dengan kejadian Diabetes Melitus Tipe 2 di RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. *Media Kesahatan*. 2017;1(11).
- Parasuraman A., Zeithaml AV., Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40
- Parasuraman A., Zeithaml VA., Berry LL. Model Service Its Quality and Implications for Future. *Journal of marketing*. 1985;49(4):41–50
- Parasuraman A., Zeithaml VA., Berry LL. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 1991;67(4).
- Permenkes. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*.
- Permenkes. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Prihandiwati E., Muhajir M., Alfian R., Feteriyani R., Banjarmasin PP. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal of Current Pharmaceutical Sciens*. 2018;1(2):63–68.
- Pristiyantoro., Dinar K. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Akses Ui Kota Depok. *Jurnal*

Kefarmasian. 2021; vol.8:18–31.

Prof. DR. Sugiyono. *STATISTIK PENELITIAN* (11th ed.). Alfabeta. 2007

Ramadhani NE. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta. (*Skripsi*). Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.

Riset Kesehatan Dasar. (2018). Hasil Utama Riskesdas 2018. Menteri Kesehatan RI.

Rosmayati S., Sudirman A., Haerani A., Aripudin O. *Kepuasan Konsumen dan perkembangannya pada era digital* (Febrianty (ed.); 1st ed.). Widina Bakhti Persada Bandung. 2020.

Sinala S., Salim H., Ardilla NR. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Media Farmasi*. 2018;14(1).

Sitompul S., Suryawati C., Wigati PA. Analisis Pelaksanaan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Bpjs Kesehatan Pada Dokter Keluarga Di Kabupaten Pekalongan Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. 2016;4(4):145–153.

Solechan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*. 2019;2(4):686–696. doi: 10.14710/alj.v2i4.686-696

Sulo HR., Hartono E., Oetari RA. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*. 2019;5(1):81-90. doi: 10.51352/jim.v5i1.226

Supriyanto W., Iswandiri R. Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. 2017;13(1):79–86.

Suryawati, C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapan Pada Penelitian). *JMPK*, 2004;7(4).

Tjiptono F., & Gregorius C. (2016). *Service, quality dan satisfaction* (ed 4).

Veronica M., Rusli., Noer NW. Pengelolaan Obat Prolanis Pasien BPJS Kesehatan Di Apotek Sana Farma Makasar Pada Periode Tahun 2018-2019. *Media Farmasi*. 2019;10(2):146–150.

Wahyuni HC., Sulistiyowati W. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual. *Jemis*. 2015;3(1):1–8.

Windyan AR. Analisis terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat. In *Aplikasi Manajemen*. 2013;12(01).

Yulia PR., Baga LM., Djohar S. *Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok)*. 2016;2(3):312–322. doi; 10.17358/JABM.2.3.312

