

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Allo Liliweri, (2018). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*, Pustaka Pelajar
- Arikunto, (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta,
- Azhar Susanto. (2004). *Sistem Informasi Manajemen: konsep dan pengembangannya*. Bandung: Linggar Jaya
- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Edisi 4). PT rajagrafindo Persada.
- Damaiyanti, M. (2008). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Refika Aditama
- Effendy, Onong Uchjana. (2004) *Dinamika Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya
- (2016) *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali I. dan Latan H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Ed. Ke-2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik-Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hasan, M. (2021). *Media Pembelajaran*. In F. Sukmawati (Ed.), *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur* (Pertama, Issue April). Tahta Media Group.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks. Sage, 165.
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan desain: sistem informasi pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis* (Hartono (ed.); ketiga). Andi. <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20102661#parentHorizontalTab3>

- Liliwari, Alo. 2018. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Lukiati, (2009). *Ilmu Komunikasi, Perspektif, Proses, dan Konteks*, 2009, Widya Padjajaran
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Mamik, (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Zifatama Jawa
- Mulyana, Deddy. (2018). *Komunikasi Kesehatan, Pemikiran dan Penelitian*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mangkunegara, (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT Remaja Rosdakarya: Bandung, 2007
- Mundakir, (2019). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*, 2019, Indomedia Pustaka
- Mubarak dan Chayatin, (2008) *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis*, diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. UI-Press. H.7
- Nan Lin. (1976). *Foundation of Social Research*. New York. MacGraw-Hill Book Company. 1976
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- (2005). *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Rineka Cipta Buku ajar. Jakarta: <https://pakarkomunikasi.com/unsur-unsur-komunikasi-kesehatan>
- (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta.
- Nurihsan, Achmad Juntika. (2014). *Bimbingan dan Konseling Dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- O'Brien, James A. (2008). *Introduction To Information Systems*. 12th ed. Mc Graw-Hill, New York.

- Prayitno & Amti, Erman. (2004). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rieka Cipta.
- , (2004). *Seri Layanan Konseling*, I. 1-9, Padang, UNP, 2004, h. 3
- Rosmawaty, (2010). *Mengenal Ilmu Komunikasi*, Widya Padjajaran
- Rohim, Syaiful. (2009). *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam & Aplikasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Sri Ati. (2014). *Dasar-dasar Informasi* (Edisi 2). Univ. Terbuka. Tangerang Selatan
- Sinambela, (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Silalahi, (2012). *Metode Penelitian Sosial*, PT Refika Aditama, Bandung
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*, Alfabeta, Bandung
- , (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sarstedt M., Ringle C.M., dan Hair J.F. (2017). Partial Least Square Structural Equation Modeling. Dalam : Homburg C., Klarmann M., Vomberg A. (eds) *Handbook of Marketing Research*. Springer, Cham
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima* (III). Andi Offset.
- (2019) *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, & Strategi*. ANDI. Yogyakarta
- Tata Subrata, (2012), *Analisis Sistem Informasi*, Andi. Yogyakarta.
- Tohirin, (2009). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta, Rajawali Press
- Widjaja, (2008). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior*, 4th. New York : John Wiley & Sons
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2003) *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York

Jurnal:

- Abidin. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare* Effect of BPJS Health Service Quality on Patient Satisfaction in Cempae Community Health Center , Parepare City. *Jurnal Mkm*, 12(2), 70–75.
- Achmat Muzer. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga*. Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Agustina, Rina, Dartanto, Teguh, et.al. (2019). *Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges*. The Lancet.2019. Vol. 393.doi 10.1016/S0140-6736(18)31647-7
- Aldana, J. M. (2001). *Jorge Mendoza Aldana_Client staisfaction and quality of health care in rural Bangladesh* (p. 512). Bulletin of the World Health Organization, 2001,79(6).
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies, 3(1). <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Annisa, M. (2020). *Tesis: Analisis Pengaruh Penanganan Komplain Dan Citra Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Situs Online BPJS Kesehatan*. Magister Manajemen Universitas Pasundan.
- Arbitera, C., Sjaaf, A. C., & Sulistiadi, W. (2017). *Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction JKN Non PBI at Primary Health Care in East Jakarta District 2016*. Journal of Indonesian Health Policy and Administration, 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.7454/ihpa.v2i1.1849>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Cahyono, A. D. (2020). *Membangun Komunikasi Efektif dalam Menentukan Keberhasilan Pembelajaran*. In *Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Otomotif dan Elektronika* (p.1).https://p4tkboe.kemdikbud.go.id/p4tkboe/index.php?option=com_content&view=article&id=116:membangun-komunikasi-efektif-dalam-menentukankeberhasilan-pembelajaran&catid=28&Itemid=101

- Djordjevic, I. M., & Vasiljevic, D. (2019). *The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system*. Serbian Journal of Experimental and Clinical Research, 20(3), 251–255. <https://doi.org/10.1515/SJECR-2017-0042>
- Dubey, P., & Sahu, S. K. (2019). *Effect of Service Quality on Perceived Value, Satisfaction and Loyalty of Customers: A Study on Selected Hospitals of Chhattisgarh*. International Journal of Computer Sciences and Engineering, 7(3), 55–62. www.ijcseonline.org
- Ditha Prasanti, (2018). *Literasi Informasi Kesehatan sebagai Upaya Pencegahan Informasi Hoax dalam Penggunaan Obat Tradisional*, Jurnal Pekommas, Vol. 3 No. 1, April 2018: 45 - 52
- Devaraj Acharya et.al, (2020). *Association of information, education, and communication with enrolment in health insurance: a case of Nepal*, Acharya et al. Archives of Public Health (2020) 78:135 <https://doi.org/10.1186/s13690-020-00518-8>
- Darmawati, *Peranan Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Upt Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari*, <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/download/4218/2411/8991>
- Etienne, C. F. (2018). *Investing in universal health in the Americas*. In Revista Panamericana de Salud Pública (Vol. 42). <https://doi.org/10.26633/rpsp.2018.90>
- Ekman, B., Liem, N. T., Duc, H. A., & Axelson, H. (2008). *Health insurance reform in Vietnam: A review of recent developments and future challenges*. In Health Policy and Planning (Vol. 23, Issue 4, pp. 252–263). <https://doi.org/10.1093/heapol/czn009>
- Eninurkhayatun, B. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 5(4), 33–42.
- Fendini, D. S., Kertahadi, & Riyadi. (2013). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis, 4(1), 1–11.

- Hasanuddin, U., Putri, N. R., Psikologi, J., Gunadarma, U., Cina, P., Barat, J., Prabowo, H., Psikologi, J., Gunadarma, U., Cina, P., Barat, J., Mulyani, I., Psikologi, J., Gunadarma, U., Cina, P., Barat, J., & Online, O. (2017). *Perbedaan Kepuasan Pelanggan Antara Dua*. Simposium Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi Ke-20, November, 4–5.
- He, X., Cheng, J., Swanson, S. R., Su, L., & Hu, D. (2022). *The effect of destination employee service quality on tourist environmentally responsible behavior: A moderated mediation model incorporating environmental commitment, destination social responsibility and motive attributions*. *Tourism Management*, 90(December 2020), 104470. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104470>
- Handayani, Rahmita (2015). *Analisis Pengeluaran Pemerintah Sektor Pendidikan dan Kesehatan Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Provinsi Riau*, Jom Fekon Vol 2 No 2 Oktober 2015
- Hidayah, B., Ariyanto, A. A., & Hariyadi, S. (2020). *Apakah emotional intelligence dipengaruhi gender?: Analisis perbedaan kecerdasan emosi kaitannya dengan manajemen konflik suami-istri dalam masa kritis perkawinan*. *Psikologi Udayana*, 7(2), 43–51. <https://doi.org/10.24843/JPU.2020.v07.i02.p05>
- Ikeu Kania, (2021). *Evaluation of the Garut Regency National Health Insurance Program*, Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 4, No 3, August 2021, Page: 6821-6831 e-ISSN: 2615-3076 (Online), p-ISSN: 2615-1715
- Iva, M. I. N. (2015). *Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kota Makassar*. *JAKPP*, 1(1), 149–156.
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2016). *Measuring User Satisfaction and Website Adoption of Government Website Quality on The Dissemination Food Security Information (Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna dan Adopsi Website dalam Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan*. *Journal Pekommas*, 1(1), 45. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2016.2010105>
- Keyton, J., Caputo, J. M., Ford, E. A., Fu, R., Leibowitz, S. A., Liu, T., Polasik, S. S., Ghosh, P., & Wu, C. (2013). *Investigating Verbal Workplace Communication Behaviors*. *Journal of Business Communication*, 50(2), 152–169. <https://doi.org/10.1177/0021943612474990>

- Khariza, (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*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 2015 Vol. 3 No.1 Hlm. 1
- Kusuma, Vera Sagita, *Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Informasi dan Implikasinya pada Kepuasan Wajib Pajak Pengguna e-filing*, Jurnal
- Mahfud Sholihin, D. R. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS* (Edisi 1 Ce). Andi Offset. <https://digilib.unikom.ac.id/repo/sector/buku/view/1/key/21794/ANALISIS-SEM-PLS-dengan-Warp-PLS-3-0-untuk-Hubungan-Nonlinier-dalam-Penelitian-Sosial-dan-Bisnis.html>
- Malakalamere, M., & Sulistyaningtyas, I. D. (2017). *Kualitas Komunikator, Kualitas Pesan, Tingkat Pengetahuan*. <http://e-journal.uajy.ac.id/6435/1/Jurnal.pdf>
- Masthori, A., Nugroho, H. A., & Ferdiana, R. (2016). *The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government*. Jurnal Pekommas, 1(1), 57–68.
- Munandar, J. M., & Firmansyah, D. (2018). *The role of digital marketing in improving SME's product competitiveness in The ASEAN Economic Community (AEC) (Case study in Indonesia)*. Journal of Administrative and Business Studies, 4(4), 206–218. <https://doi.org/10.20474/jabs-4.4.3>
- Marshall, et.al. (2021). *Participatory and responsive governance in universal health coverage: an analysis of legislative provisions in Thailand*. BMJ Global Health. 2021. Vol.6.doi 10.1136/bmjgh-2020-004117
- Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366–381. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>
- Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). *Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam*. PLoS ONE, 15(9 September), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>
- Nuraeni, N., Sukarelawati, S., & Fitriah, M. (2015). *Hubungan antara kekuatan kredibilitas komunikator dalam komunikasi interpersonal*

dengan kepuasan pelanggan di Rancamaya Golf dan Country Club di Kabupaten Bogor. *JURNAL KOMUNIKATIO*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.30997/jk.v1i1.117>

Patience Cofie, Manuela De Allegri, Bocar Kouyaté & Rainer Sauerborn (2013) *Effects of information, education, and communication campaign on a community-based health insurance scheme in Burkina Faso*, *Global Health Action*, 6:1, 20791, DOI: 10.3402/gha.v6i0.20791

P.D. Williams, (2002). *Interrelationship among variables affecting well siblings and mothers in families of children with chronic illness or disability*. *Journal Of Behavioral Medicine*. 25.411-424.

Prasanti, D. (2017). *The Portrait of Media Health Information For Urban Community in The Digital Era*. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 19(2), 149–162.

Rachmawati, I. (2019). *Strategi Komunikator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Minum PDAM Kota Sukabumi*. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 47. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1421>

Rahmadani, Indar, A. J. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS NON PBI*. *Competitiveness*, 10, 83–97.

Rahmadiana, (2012). Metta. *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Tinjauan*, *Jurnal Psikogenesis*. Vol. 1, No. 1/ Desember 2012

Rahmawati. (2017). *Peran Media Komunikasi terhadap Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional pada Masyarakat Informal*. *Journal of Health Studies*

Renuka Tipirneni, MD, MSc; Mary C. Politi, PhD; Jeffrey T. Kullgren, MD, MS, MPH; Edith C. Kieffer, MPH, PhD; Susan D. Goold, MD, MHSA, MA; Aaron M. Scherer, PhD, (2018). *Association Between Health Insurance Literacy and Avoidance of Health Care Services Owing to Cost*, *JAMA Network Open*. 2018;1(7):e184796. doi:10.1001/jamanetworkopen.2018.4796, November 16, 2018 1/12

Reshmi B, et al., (2021). *Health insurance awareness and its uptake in India: a systematic review protocol*, *BMJ Open* 2021;11:e043122. doi:10.1136/bmjopen-2020-043122

Rianto, N. A. (2017). *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Dan Kredibilitas Komunikasi Terhadap Efektivitas Pemeriksaan*. *Library.Uns.Ac.Id*, 1–12. <https://digilib.uns.ac.id>

- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/20901>
- Rivani, M. S. (2020). *Hubungan Efektifitas Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Bpjs Kesehatan Di Klinik Dharma Usada Barabai Tahun 2020*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/648>
- Riyanto, R. (2017). *Efektivitas Media Internet Terhadap Kepuasan Khalayak Media*. *InterKomunika*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.33376/ik.v2i1.16>
- Rossza, D. A. (2020). *Pengaruh Media Sosial Instagram @halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Followers*. *Jom Fisip*, 7(1), 1–11.
- Silvia, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). *Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1–11.
- Sundara, (2018). *Quantity and Quality of Human Resources in Health Care: Shortage of Health Workers in India, Working Draft-October 2017*, MPRA Paper No. 84332, posted 5 February 2018, hlm. 2
- Sales, Mozart, et.al. (2013). *Human resources for universal health coverage: From evidence to policy and action*. 2013. *Bulletin of the World Health Organization* Vol. 91, doi 10.2471/BLT.13.131110
- Sakinah, (2014). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kesadaran Masyarakat Kelurahan Poris Gaga Tangerang dalam Berasuransi Kesehatan*. *Forum Ilmiah*.
- Sa'adah, (2017). *Skripsi. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Program Asuransi BPJS Kesehatan Di Dusun Giriloyo Kecamatan Bantul, 2017*
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). *Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat*

- Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga*. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.
- Soliha, S. F. (2015). *Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial Dan Kecemasan Sosial [Level of Dependence on Users of Social Media and Social Anxiety]*. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 1–10. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/view/9730/7798>
- Sri, S. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar*. *Media KEsehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>
- Tukino, (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Dan Struktur Organisasi Terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan Pada PT UT Quality Indonesia* *CBIS Journal*, Volume 2 No 1, ISSN 2337-8794.
- Teguh Dartanto, et.al. (2020), *Enrolment of informal sector workers in the National Health Insurance System in Indonesia: A qualitative study*, *Journal Heliyon* Vol. 6
- Utami, (2017). *Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Sleman Tahun 2016*, *Journal of Governance and Public Policy*, 2017
- Wahid, U. (2016). *Pengertian Khalayak*. In N. Siti Nurbaya (Ed.), *Komunikasi Politik; Teori Konsep dan Aplikasi di Era Media Baru* (September, Issue September 2016). Simbiosis Rekatama Media. <https://www.researchgate.net/publication/342421511>
- Wardani, I. K., Koeswo, M. K., & Sarwiyata, T. W. (2018). *Efektifitas Pelatihan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Petugas Informasi Dan Pendaftaran Rumah Sakit*. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 15(2), 71. <https://doi.org/10.26576/profesi.265>
- Wright, S. M., Craig, T., Campbell, S., Schaefer, J., & Humble, C. (2006). *Patient satisfaction of female and male users of Veterans Health Administration Services*. *Journal of General Internal Medicine*, 21(SUPPL. 3), 26–32. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00371.x>
- Waseem-UI-Hameed, Muhammad Azeem, Mohsin Ali, Shahid Nadeem, Tayyab Amjad, *The Role of Distribution Channels and Educational level towards Insurance Awareness among the General Public*,

International Journal of Supply Chain Management IJSCM, ISSN:
2050-7399 (Online), 2051-3771

Wantika, (2017). *Pembelajaran Koopertif Tipe TAI Berdasarkan Teori Beban Kognitif*, Jurnal Buana Pendidikan, Tahun XII No. 23 Februari, 2017

Lain-lain:

fajar.co.id, September 2019

<https://Dkatadata.co.id/infografik-berobat-ke-luar-negeri-favorit-masyarakat-indonesia>, diakses 9 Januari 2020

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5>

Lukmanulhakim, (2020) *Hakikat Kemampuan Penerimaan Informasi*,
<https://fkip.untan.ac.id/prodi/pgpaud/104.html>. 2 Maret 2020

UU RI No. 14/2008 tentang keterbukaan informasi publik

