

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Boroallo, G., Ashari, A., & Badaruddin. (2023). The Effect of Interaction Quality, Physical Environment Quality, and Outcome Quality on Customer Satisfaction in PT Ports Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar Branches. *Proceeding of Research and Civil Society Desemination* , 1-12.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3, pp. 34-49.
- Choi, B. J., & Kim, H. S. (2012). The Impact Of Outcome Quality, Interaction Quality, and Peer-to-Peer Quality On Customer Satisfaction With A Hospital Service. *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 23 Issue: 3, pp.188-204.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2024, Juli 24). *SISMONEV TERPADU JKN | Aspek Kepesertaan*. Diambil kembali dari SISMONEV DJSN: <https://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>
- Dinas Kesehatan Provinsi NTB. (2024, Juli 16). *Cakupan Peserta Jaminan Kesehatan Penduduk di Provinsi NTB*. Diambil kembali dari NTB Satu Data: <https://data.ntbprov.go.id/dataset/cakupan-peserta-jaminan-kesehatan-penduduk-di-provinsi-ntb>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Isriawaty, F. S. (2015). Tanggung Jawab Negara Dalam Memenuhi Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 1-9.
- Jalal, A. R., Asrina, A., & Haeruddin. (2024). Hubungan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Dengan Kepuasan Pasien Umum Di Ruang Rawat Interna. *An Idea Health Journal*, Volume 4, Issue 02, pp. 59-64.
- Kelurahan Bejiharjo. (2017, 10 14). *Mengenal Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan - (PBI, Non-PBI, PBPU, PPU, BP)*. Diambil kembali dari Pemerintah Kabupaten Gunungkidul: <https://desabejiharjo.gunungkidulkab.go.id/>
- Lanin, D., & Bila, A. (2017). Relationship Interaction Quality with Physical Environment Quality and Outcome Quality in Improving Public Service Quality and Cronin Model. *Towards Open Government: Finding* 119-125.
- Yusuf, S. (2023). Analisis Rencana dan Realisasi Anggaran Belanja Modal dan Belanja Modal Pada RSAU dr. Dody Sardjoto. *Skripsi*. Bosowa, 2-4.



- Ombudsman Republik Indonesia. (2023, Maret 1). *Pembatasan Layanan Pasien BPJS Kesehatan Diskriminatif*. Diambil kembali dari Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/news/r/pembatasan-layanan-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>
- Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Pertahanan dan TNI.
- Rahmadani, S. S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. *Skripsi. Universitas Hasanuddin*.
- Reviewtrackers. (2020, Juni 17). *Why Should Your Business Care About Online Reviews?* Diambil kembali dari ReviewTrackers : <https://www.reviewtrackers.com/guides/online-reviews/>
- Reviewtrackers. (2022, Januari 9). *Online Reviews Statistics and Trends: A 2022 Report by ReviewTrackers*. Diambil kembali dari ReviewTrackers: <https://www.reviewtrackers.com/reports/online-reviews-survey/>
- RSAU dr. Dody Sardjoto. (2024, Juli 15). *RSAU dr. Dody Sardjoto*. Diambil kembali dari RSAU dr. Dody Sardjoto: <https://www.rsaudody.com/>
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo.
- Subadi, T. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Subhanto, M. (2016). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan di PT Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD dr. H. Koesnadi. *Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas*.
- Tim. (2024, Mei 17). *Jalan 10 Tahun, Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Tembus 271 Juta*. Diambil kembali dari CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240517172531-78-1099095/jalan-10-tahun-jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-tembus-271-juta>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yong, J. K. (2000). A Multidimensional and Hierarchical Model of Service Quality in The Participant Sport Industry. *Disertasi. The Ohio State University*.
- Yunus, M., Karisma, Yani, A. A., Susanti, G., & Ismail, N. (2024). Service in Public Health: a Case Study of an Indonesian Local it. *International Journal of Public Policy and Administration* 1-13.

