

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang RI Nomor 36 Tentang Kesehatan : Depkes RI, 2009
- Kemenkes RI, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Alturki, M., Khan, M., T., 2013, *A Study Investigating the Level of Satisfaction with the Health Services Provided by the Pharmacist at ENT Hospital, Eastern Region Alahsah, Kingdom of Saudi Arabia*, *Saudi Pharmaceutical Journal*, 21, 255-260.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
- Mas'ud. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2009;VI(2):56-74.
- Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
- Tjiptono F, Chandra G. Service, quality, dan satisfaction. Ed. 4, Yogyakarta: ANDI. 2016.
- Putro G, Saari PK. Analisis tingkat keppuasan pelanggan poli umum di majapahit medical center (mmc) Lamongan. *Media Litbang Kesehatan* 2010;20(3): 131-9.

- Muninjaya, A.A Gde., 2014 Manajemen Buku Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.
- Sutinah E, Simamora OR. Metode *fuzzy servqual* dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. J Informatika 2018; 5(1): 90-101.
- Arianty N, Nasution PKL, Cristiani I, dkk. Manajemen Pemasaran. Medan: Perdana Pulising. 2016:18-25.
- Tjiptono, 2007, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Menaikan Pangsa Pasar, 76-78, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan, 2010. Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian Di Intalasi Farmasi Kabupaten/Kota Jakarta.
- Kemenkes RI. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam sistem jaminan sosial nasional. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI, 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Stefanus, Kalihutu Thomas, 2008, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 10. No. 1 Hal.66-83.
- Kepmenkes Nomor 1027 Tahun 2004, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Nila Darmayanti Lubis, Santi Dwi Astuti, 2018. Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia* Vol. 15 No.1. Hal.79-87.
- Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kundarto, 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Intalasi Farmasi Rumah Sakit

UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research* no.02
Hal 84-92

Yuyun Yuniar, Rini Sasanti Handayani, 2016. Kepuasan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* Vol.6 No.1. Hal.40-48.

Robiyanto, Urai Indah Rachmawati Lestari. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak berdasarkan Waktu penyelesaian Resep. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains* Vol. 7, No. 2, Hal. 243-254.

Depy Oktapian Akbar, Gusti Dewi Handayani, dan Aristha Novyra Putri. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Intalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*.

Okpri Meila, Jenny Pontoan dan Eddy Zizwanto. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science* Vol 01 No.02

Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. 2014. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap diruang interna RSUD Noongan*. Jurnal Keperawatan, 2(2).

Barata, Atep Adya, 2006. *Dasar-dasar Pealayanan Prima*. Cetakan Ketiga. November 2006, Gramedia : Jakarta.

Yuniarta, E., & Suharto, G. 2011. Hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian informed consent dibagian bedah RSUP DR.Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011) (*Doctoral Dissertation, Faculty of Medicine*).

- Anjani, Wike Diah. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Tesis. Universitas Diponogoro : Semarang.
- Maftuhah, A. & Susilo, R. (2016). *Waktu Tunggu Pealayanan Resep Rawat Jalan di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon*. Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon.
- Kemenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta*.
- Adiska Lina Arifianti dan Rachmad Djamaludin (2017) Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Intalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo Vol 03 No. 01.

