

DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, M. (2020). Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal HAM*, 11(2), 319–333.
- Assiddiq, D. U., & Hamid, A. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sampang Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Dialektika : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 8(2), 297–308. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v8i2.3070>
- Bellé, N., Belardinelli, P., Cucciniello, M., & Nasi, G. (2025). Experimental evidence on the determinants of citizens' expectations toward public services. *Public Administration Review*, 85(1), 176–191. <https://doi.org/10.1111/puar.13775>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (revisi). penerbit gava media.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. 1–60.
- Herawati, Franzone, R., & Chrisnahutama, A. (2020). Mengukur Capaian Indonesia. In *Perkumpulan PRAKARSA*.
- Insruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Isnawati, & Wachyu Sulistiadi. (2024). Peran Dinas Kesehatan Dalam Peningkatan Cakupan Universal Health Coverage di Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 117–126.
- JKN, B. Ke. (2020). Statistik JKN 2015-2019. In *Journal of Education College Wasit University* (Vol. 2, Nomor 40).
- Kabar Harian. (2024, 7 Agustus). “Ditengah Carut Marutnya Masalah UHC Di Sampang, DPRD: UHC Tetap Berlanjut Seperti Sebelumnya”. <https://kabarharian.com/2024/08/07/ditengah-carut-marutnya-masalah-uhc-di-sampang-dprd-uhc-tetap-berlanjut-seperti-sebelumnya/>
- Kabar Panji. (2024, 9 Agustus). “Berbagai Alasan Overload Dan Minimnya Anggaran Program Uhc Sebanyak 38.990 Jiwa Dihentikan”. <https://www.panjinasional.net/berita-utama/amp/81524706/berbagai-alasan-overload-dan-minimnya-anggaran-program-uhc-sebanyak-38990-jiwa-dihentikan>
- Khoirunnisa, J. (2022, 20 Agustus). “98% Warga Terlindungi JKN, Kabupaten Sampang Raih Penghargaan <https://www.detik.com/jatim/berita/d UHC>”. [detikjatim. 6245256/98-warga-terlindungi-jkn kabupaten-sampang-raih-penghargaan-uhc/amp](https://www.detik.com/jatim/berita/d UHC)

- Mukrim, A. (2024, 9 Agustus). "Sampang Raih Uhc Award Kategori Utama Tahun 2024". Salsabila.com. <https://salsabilafm.com/sampang-raih-uhc-award-kategori-utama-tahun-2024/>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210>
- Nakaji, K., & Yanase, A. (1995). *An examination on the concept and the measurement of customer satisfaction in fitness clubs: perceived performance versus expectancy disconfirmation.*
- Nawangsari, E. R., & Kriswibowo, A. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Riset Pada Pengguna Layanan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Nisoni, D., & Sulistyowati. (2020). Evaluasi Proses Implementasi Kebijakan Program UHC (Universal Health Coverage) di Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(2), 1–15.
- Nursalim, Abdul Gofur, A., & Herwina, B. (2024). Evaluation Of Quality And Patient Expectations Of Health Services For The Universal Health Coverage Program At Puskesmas Ketapang Sampang District. *JOSS: Journal of Social Science*, 3(6), 1467–1479. <https://joss.al-makkipublisher.com/index.php/js>
- Peraturan Bupati Nomor 34 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Pemenuhan Universal Health Coverage Di Kabupaten Sampang
- PERMENPAN Nomor 14 Tahun, 2017. (n.d.). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.* [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Pradana, A. A., Casman, C., Rohayati, R., & Kamal, M. (2022). Program Universal Health Coverage (Uhc) Di Indonesia. *Jurnal Endurance*, 7(2), 462–473. <https://doi.org/10.22216/jen.v7i2.1363>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Pratiwi, A. B., Setyaningsih, H., Kok, M. O., Hoekstra, T., Mukti, A. G., & Pisani, E. (2021). Is Indonesia achieving universal health coverage? Secondary analysis of national data on insurance coverage, health spending and service availability. *BMJ Open*, 11(10). <https://doi.org/10.1136/bmjopen->

2021-050565

- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: a systematic literature review. *Humanities & Social Sciences Communications*, 2003, 1028–1029. https://doi.org/10.1007/978-3-030-74923-1_911
- Ratnasari, D. (2015). Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik Volume*, 3(April), 1–12. <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp092f91905efull.pdf>
- Reisig, M. D., & Marquette, M. S. S. (2001). The effects of expectancy disconfirmation on outcome satisfaction in police-citizen encounters. *Policing*, 24(1), 88–99. <https://doi.org/10.1108/13639510110382278>
- Retnaningsih, H., Lestari, T. R. P., Yuningsih, R., & Suni, N. S. P. (2019). *Universal Health Coverage (UHC): Perspektif Kesehatan dan Kesejahteraan* (A. Huraerah (ed.)).
- Rizky Perdana, N., Adhasari, G., & Puspitaloka Mahadewi, E. (2022). Challenges and Implementation of Universal Health Coverage Program in Indonesia. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(3), 589–596. <https://doi.org/10.51601/ijhp.v2i3.97>
- Rodin, J., & De Ferranti, D. (2012). Universal health coverage: The third global health transition? *The Lancet*, 380(9845), 861–862. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)61340-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)61340-3)
- Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 204–216. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- Siagian, L. G. (2021). Analisis Perkembangan Universal Health Coverage Negara Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 21–30. https://www.researchgate.net/publication/357418444_ANALISIS_PERKEMBANGAN_UNIVERSAL_HEALTH_COVERAGE_NEGARA_INDONESIA_DALAM_MENGHADAPI_PANDEMI_COVID-19/download
- Sinaga, E. S., Ika Rahma Ginting, Kusumaratna, R. K., & Marthias, T. (2021). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia :*

JKKI, 10(03), 1–9.

Sobeang, D. (2021). Perbandingan Sistem Jaminan Kesehatan Universal Health Coverage (Uhc) Di-Indonesia Dan Kuba. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 9(2), 203–213. <https://doi.org/10.20961/hpe.v9i2.52672>

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>

Sugiarto, S., & Geusan Akbar, G. (2025). Analysis Of Public Satisfaction with Population Administration Services in Banyuresmi District: An Expectancy Disconfirmation Theory Approach Using Structural Equation Modeling. *International Journal Of Community Service*, 5(1), 43–56. <https://doi.org/10.51601/ijcs.v5i1.551>

Trisnawati, Hendri Sucipto, & Gian Fitralisma. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(4), 126–143. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i4.2441>

Undang-Undang Dasar Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Dasar Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional

Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>

World Health Organization, (WHO). (2021). Tracking Universal Health Coverage: 2021 Global Monitoring Report. In *First global monitoring report*. https://www.who.int/publications/i/item/9789240040618%0Ahttps://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36724%0Ahttp://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html

Yusuf, J. I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). *Skripsi*, 11(98), 1–7.