

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Khusun, H. (2019). Universal Health Coverage in Indonesia: Concept, Progress, and Challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- Agustino, L. (2020). *Politik Pelayanan Publik di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Alkayyis, M. Y. (2024). Implementation of the National Health Insurance Programme in Achieving Universal Health Coverage in Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(2), 85–95. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i2.197>
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3 (1), 232–239. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1805>
- Arif, L. (2019). Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru di Pamekasan. *Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN “Veteran” Jatim*, 9 (1), 78–90. <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1423>
- Arlinta, D. (2021). Penularan Memburuk, Perkuat Layanan Kesehatan. Diambil 21 Desember 2025, dari [kompas.id](https://www.kompas.id) website: <https://www.kompas.id/artikel/penularan-memburuk-perkuat-layanan-kesehatan>
- Azeri, B., Tamba, W. P., & Silaban, R. A. (2025). Realisasi Progresif Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional dan Kartu Indonesia Sehat. *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan*, 5 (1), 135–152. <https://doi.org/10.52738/pjk.v5i1.743>
- Bhardwaj, A. (2022). Medical Professionalism in the Provision of Clinical Care in Healthcare Organizations. *Journal of Healthcare Leadership*, 14, 183–189. <https://doi.org/10.2147/JHL.S383069>
- BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur. (2025). Kabupaten Sidoarjo. Diambil 23 Desember 2025, dari jatim.bpk.go.id website: <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-sidoarjo/>
- BPS. (2021a). *Indonesian Economic Report, 2021*. Diambil dari <https://www.bps.go.id/en/publication/2021/09/17/f3ece7157064514772b18335/indonesian-economic-report--2021.html?>
- BPS. (2021b). *Persentase Penduduk Miskin Maret 2021 turun Menjadi 10,14 Persen*. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2021/07/15/1843/persentase-?>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar

dan Prestasi Belajar pada Mata Pelajaran Ppkn di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori dan Praktik Pendidikan PKn*, 9 (2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>

Damayanti, A., Natsir, S., & Mahardiana, L. (2021). The Effect of Human Resources Development and Service Quality on Bureaucracy Reform and Good Governance. *International Journal of Graduate Research and Review*, 7 (1), 51–58. https://ijgr.org/vol_7/Damayanti_et_al._7.1.pdf

Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4 (3), 3662–3671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16977>

Djutmiko, R. M. G. H. (2023). *New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*. Indramayu: Penerbit Adab.

Dwicaksono, A., Nurman, A., & Prasetya, P. Y. (2012). *JAMKESMAS dan Program Jaminan Kesehatan Daerah*. Bandung: Perkumpulan INISIATIF.

Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 9 (1), 82–93. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>

Febriyanti, R. M., Saefullah, K., Susanti, R. D., & Lestari, K. (2024). Knowledge, Attitude, and Utilization of Traditional Medicine Within the Plural Medical System in West Java, Indonesia. *BMC Complementary Medicine and Therapies*, 24 (1), 64. <https://doi.org/10.1186/s12906-024-04368-7>

Grönroos, C. (2016). *Service Management and Marketing - Customer Management in Service Competition*. London: Wiley Online Library.

Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis, dan Faktual*. Bandung: Widina Bhakti Persada. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/40011-Full_Text.pdf

Hamidah, T., Putera, A. P., & Pramono, B. (2024). Government Authority and Responsibility in the Universal Health Coverage Program from the Aspect of Participation and Financing. *Rechtidee*, 19(2), 285–303. <https://doi.org/10.21107/ri.v19i2.27458>

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hayat. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Hidayat, A. W., Julia, J., & Maulana, M. R. (2025). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan. *Journal of Health Research Science*, 5(01), 196–204.
- Huda, A. M., Mustofa, A., & Roekminiati, S. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Program JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) Pasien IGD Rawat Inap di RSUD Anwar Medika Sidoarjo. *Jurnal Soetomo Administrasi Publik*, 395–406.
- Kabupaten Sidoarjo. (2024). Plt Bupati Sidoarjo: 155.843 Jiwa Sudah Tercover Program UHC Sidoarjo KIS PBID. Diambil 23 Desember 2025, dari [sidoarjokab.go.id](https://www.sidoarjokab.go.id).
<https://www.sidoarjokab.go.id/berita/detail/1722906538/next>
- KemenPANRB. (2023). *Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional Tahun 2023*.
- Kementerian Kesehatan. (2023). *Pemenuhan Tenaga Dokter Spesialis Melalui Program Academic Health System (AHS)*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta. Diambil dari <https://kemkes.go.id/>
- Khairunisa, A. A., & Trimurni, F. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk Penyediaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Masyarakat Fakir Miskin di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Science and Social Research*, 4307(4), 1630–1639. Diambil dari <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Koskenvuori, J., Stolt, M., Suhonen, R., & Leino-Kilpi, H. (2019). Healthcare Professionals' Ethical Competence: A Scoping Review. *Nursing Open*, 6(1), 5–17. <https://doi.org/10.1002/nop2.173>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lauwers, E. D. L., Vandecasteele, R., McMahon, M., De Maesschalck, S., & Willems, S. (2024). The Patient Perspective on Diversity-Sensitive Care: A Systematic Review. *International Journal for Equity in Health*, 23(1), 117. <https://doi.org/10.1186/s12939-024-02189-1>
- Lina, P. R. M. (2015). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. *Journal Publica*, 3(8), 1–9. <https://doi.org/10.26740/publika.v3n8.p%25p>

- Mahendradhata, Y., Soewondo, P., Trisnantoro, L., Listyadewi, S., Marthias, T., Harimurti, P., & Prawira, J. (2017). The Republic of Indonesia Health System Review: Health Systems in Transition. In *World Health Organization, Regional Office for South-East Asia* (Vol. 7).
- Mawarni, M. (2020). Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Gratis Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Loa Janan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 1(3), 245–256. Diambil dari <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/view/6097%0Ahttp://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/download/6097/5646>
- Miller, C. (2024). Countries With The Best Health Care Systems, 2025. Diambil 21 Desember 2025, dari [ceoworld.biz website: https://ceoworld.biz/2024/04/02/countries-with-the-best-health-care-systems-2024](https://ceoworld.biz/2024/04/02/countries-with-the-best-health-care-systems-2024)
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Rosda Karya.
- Mujtahidah, & Istiqamah, N. F. (2025). Evaluasi Peran Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien: Literatur Review. *Graha Medika Public Health Journal*, 4(1), 2829–1956. Diambil dari <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Mursyidah, L., & Nurfajriyah, I. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 5(1), 109–124. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1322>
- Nasikh, A. R., Leksono, E. B., & Widyaningrum, D. (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Alun-Alun Gresik dengan Menggunakan Metode Servqual dan AHP. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 1(3), 381–391. <https://doi.org/10.30587/justicb.v1i3.2618>
- Nayaka, G. (2015). The Role of Transparency and Accountability in Education Financing. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 2(4), 423–428. Diambil dari <https://ijrar.org/papers/IJRAR19D5822.pdf>
- Nurmandi, A. (2019). Introduction. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 5(1), 1–5.
- Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities: A Systematic Review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 5(5), 5285–5293. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v5i5.1224>

- Peraturan Menteri Kesehatan. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Peraturan Pemerintah RI. (2009a). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Peraturan Pemerintah RI. (2009b). *Undang-undang (UU) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Peraturan Presiden. (2004). *Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
- Peraturan Presiden. (2013). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40156/perpres-no-12-tahun-2013>
- Pratiwi, F. D., & Rustianingsih, E. (2024). Implementation of Health Insurance Program for the Poor (JKMM) in the Sidoarjo Social Service. *UMSIDA Preprints Server*, 1–19. <https://doi.org/10.21070/ups.4194>
- Purwaningsih, E.-. (2022). Strategi Kebijakan Keuangan Negara Berdasarkan Proporsi Kebutuhan Dalam Upaya Pengentasan Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(4), 24–35. <https://doi.org/10.22146/jkki.76721>
- Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara Badan Keahlian DPR RI. (2023). *Permasalahan Ketersediaan Dokter di Indonesia*. Jakarta. <https://berkas.dpr.go.id/pa3kn/analisis-tematik-akuntabilitas/public-file/analisis-ringkas-cepat-public-115.pdf>
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). SERVQUAL dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47. <https://doi.org/10.35473/proheallth.v6i1.2702>
- Rahmat, B. (2020). Pengaruh Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin pada Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya. *Syntax Idea*, 2(3), 1–11.
- Septiana, W., Siti Nurul Azizah, & Riswandy Wasir. (2024). Tantangan dan Peluang Mewujudkan Akses Universal ke Layanan Kesehatan Berkualitas di Indonesia. *Antigen : Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Gizi*, 2(3), 115–128. <https://doi.org/10.57213/antigen.v2i3.317>

- Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 5(2), 301–306. <https://doi.org/10.30867/sago.v5i2.1467>
- Stiftung, F. E. (2024). *Jaminan Sosial di Indonesia: Sejarah, Teori, dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Tarmizi, S. N. (2022). Upaya Promotif Preventif Diperkuat dalam Menyehatkan Masyarakat Indonesia. Diambil 22 Desember 2025, dari kemkes.go.id website: https://kemkes.go.id/id/upaya-promotif-preventif-diperkuat-dalam-menyehatkan-masyarakat-indonesia?utm_source=chatgpt.com
- Trisnantoro, L. (2021). *Kebijakan Pembiayaan dan Fragmentasi Sistem Kesehatan*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Ulya, S. (2024). Pemanfaatan Telemedicine untuk Akses Kesehatan yang Merata: Peluang dan Hambatan di Daerah Terpencil. *Jurnal Nadhoha*, 1(2). <https://oj.mjukn.org/index.php/jn/article/view/2589>
- WHO. (2018). World Health Statistics 2018: Monitoring Health for the SDGs, Sustainable Development Goals. Diambil 22 Desember 2025. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565585>
- WHO. (2025). Universal Health Coverage. Diambil 21 Desember 2025. <https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage>
- Wirata, G. (2022). *Kebijakan Sosial: Kebijakan Pemerintah untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat dan Pengentasan Kemiskinan*. Banyumas: Pena Persada.

- World Bank. (2025). Protecting People and Economies in the COVID-19 Era. https://www.worldbank.org/en/publication/humancapital/publication/protecting-people-and-economies-in-the-covid-19-era?utm_source=chatgpt.com
- Wulandari, R. D., Laksono, A. D., Nantabah, Z. K., Rohmah, N., & Zuardin, Z. (2022). Hospital Utilization in Indonesia in 2018: Do Urban–Rural Disparities Exist? *BMC Health Services Research*, 22(1), 491. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07896-5>
- Wulandari, T., & Fajrah, S. (2021). Hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan dengan Kinerja Petugas di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Ilmiah Kesmas -IJ*, 32(3), 167–186. <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/kesmas/article/view/141>
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*, 4(2), 91–103. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846>