

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes Indonesia. Profil-Kesehatan-Indonesia-2019.
2. Badan Pusat Statistik Kota Bandung [Internet]. [cited 2023 Nov 27]. Available from: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/30/1217/1/fasilitas-kesehatan-per-kecamatan-di-kota-bandung.html>
3. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2022. 2022.
4. Dinas Kesehatan Kota Bandung. Profil Kesehatan Kota Bandung. 2022;
5. Dewi SK, Putri ARC, Winarko BAD. Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*. 2018 Dec 27;2(2):67.
6. Suprpto, A AM. Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). 2019; Available from: <https://akper-sandikarsa.e-journal.id>
7. Ismatut T, Ernawaty, Nyoman AD. Analisi Faktor Penentu Kepesertaan BPJS. 2019;
8. Kemenkes Indonesia. Mobile JKN. 2023.
9. Murgana Theresa Amelia. Klinik Pratama Medika Antapani. 2023.
10. Arli D, Bauer C, Palmatier RW. Relational selling: Past, present and future. *Industrial Marketing Management*. 2018;69:169–84.
11. Ziana AB, Galuh NP. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. 2020;
12. Timmermans S. The Engaged Patient: The Relevance of Patient–Physician Communication for Twenty-First-Century Health. <https://doi.org/10.1177/0022146520943514>. 2020 Jul 29;61(3):259–73.
13. Le KH, La TXP, Tykkyläinen M. Service quality and accessibility of healthcare facilities: digital healthcare potential in Ho Chi Minh City. *BMC Health Serv Res*. 2022 Dec 1;22(1).
14. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.
15. Siti F, Fitri I. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. 2019; Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
16. Mirwana Lukfiati Jafar. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros. 2021;

17. Ridha MV, Ayu AW, Azzahra D, Pramita GF. Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas (Literature Review). 2023;4(3).
18. Mentari GB, Susilawati S. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Health Sains*. 2022 Jun 25;3(6):767–73.
19. Erlenie D. Persepsi Ibu Hamil terhadap Persalinan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Banjar. *Jurnal Sains dan Kesehatan*. 2021 Apr 30;3(2):110–9.
20. Dedi F, Andesma S. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. 2019;
21. Raudia Rahayu H, Hirji Badruzzaman F. Analisis Waktu Tunggu dan Waktu Pelayanan di Klinik Pratama Mirah Medika. 2023;
22. Melvin JW, Ribka W, Ardiansa A, T, T. Gambaran Perilaku Masyarakat Tentang Pencegahan Covid-19 Di Desa Tumani Kecamatan Mesaan Kabupaten Minahasa Selatan. Vol. 9, *Jurnal KESMAS*. 2020.
23. Sri HP, Eka AS, Titis K. Persepsi Terhadap Penyakit Pada Pasien Hemodialisis di Bandung. 2020;
24. Veronica VM, Femmy MGT, Very YL. Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan (Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). 2018.
25. Hasnita E, Novi ZU. Analysis of Implementation Continuum of Care Program to Child Under 5 Years. Vol. 3. 2018.
26. Desita F. Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi IPusnas terhadap Kemudahan Akses Informasi Perkuliahan Mahasiswa Angkatan 2015 Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. 2020;
27. Stephen BH, Steven RC, Warren SB, Deborah GG, Thomas BN. *Designing Clinical Research* 3rd Edition.
28. M, Sopiudin D. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan* Edisi 3.
29. Badan Pusat Statistik Indonesia. Jumlah Penduduk Usia 15 tahun ke Atas Menurut Golongan Umur. 2024.
30. Irawan B, Ainy A. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2018 Nov 5;9(3):189–97.

31. Aribina S. Determinan Preferensi Masyarakat Memanfaatkan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Swasta oleh Peserta BPJS Pada Masyarakat Desa Sumber Mufakat Tahun 2018. 2019;
32. Zaini R, Khodijah Parinduri S, Dwimawati E. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. 2022;5(6):481–90.
33. Oktarianita, Sartika A, Wati N. Hubungan Status Pekerjaan dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Pelayanan Primer di Puskesmas Sidomulyo. 2021;
34. Liu Y, Kong Q, de Bekker-Grob EW. Public preferences for health care facilities in rural China: A discrete choice experiment. *Soc Sci Med*. 2019 Sep 1;237.
35. Solehudin, Syabanasyah I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. 2023;
36. Ramli M. Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. 2022;
37. Sudiardi M. Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Pasien Peserta BPJS Kesehatan. 2022;
38. Dabamona JI, Mujiati HR, Rusim DA, Julison B, Thobby D, Magister W, et al. Preferensi Masyarakat Kota Jayapura Dalam Menentukan Pilihan Fasilitas Kesehatan Jayapura. *Jurnal Arsitektur dan Planologi*. 2024;34(1).
39. Robinson E. The Impact of Health Information Technology on Patient Satisfaction. 2024.
40. Arieanti DD, Rismawati R, Suparti S. Optimizing Service Quality: Exploring the Impact of Service Excellence and Service with Care, Mediated by Community Culture. *Innovation Business Management and Accounting Journal*. 2023 Aug 10;2(3):165–78.
41. Smith AF, Plunkett E. People, systems and safety: resilience and excellence in healthcare practice. Vol. 74, *Anaesthesia*. Blackwell Publishing Ltd; 2019. p. 508–17.
42. Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Prefer Adherence*. 2021;15:2523–38.
43. Hasibuan AS, Yaturramadhan H, Hadi AJ, Ahmad H, Masyarakat DK, Kesehatan F, et al. Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas dalam Pencegahan Covid-19 di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidempuan. *MPPKI [Internet]*. 2021;4(4). Available from: <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>

44. Kementrian Kesehatan Indonesia. Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 [Internet]. 2022. Available from: www.peraturan.go.id
45. Alrasheedi KF, AL-Mohaithef M, Edrees HH, Chandramohan S. The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Serv Res Manag Epidemiol*. 2019 Jan 1;6:233339281986124.
46. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine (United States)*. 2023 Oct 6;102(40):E35184.
47. Panggantih A, Pulungan R, Iswanto A, Yuliana T. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. 2019;
48. Agustina S. Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. 2019; Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>