

DAFTAR PUSTAKA

- Alysia, N., Putri, P., & Berlianto, M. P. (2025). *The Influence of Service Quality Dimensions , Insurance System , and Sincerity on BPJS Patient Satisfaction , Trust , and Loyalty in Indonesian Hospitals*. 5(6), 6095–6109.
- Anjalita, A., & Dewi, S. (2023). The Influence of BPJS Health Services Quality on Patient Satisfaction at Ciseeng Public Medical Centre. *Journal of Social Science*, 04(02), 555– 560.
- Arifin, J. (2009). *Etika Bisnis Islami*. Prenadamedia Group. Azizah, L. (2011). *Keperawatan Lanjut Usia*. Salemba Medika.
- Efendi, F., & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Salemba Medika.
- Fitri, H. (2021). Tantangan Lansia dalam Akses JKN Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45–56.
- Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 9(1), 15–25.
- Kesehatan, B. (2020). *Panduan Layanan JKN*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Muhammad arif dhiyaiulhaq. (2025). *KUALITAS PELAYANAN BPJS PESERTA LANSIA DI PUSKESMAS KARYA JAYA KELURAHAN KARYA JAYA KECAMATAN KERTAPATI KOTA PALEMBANG*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta.
- Nugroho, W. (2009). *Keperawatan Gerontik*. EGC.
- Pratiwi, E., & Nurunnayah, S. (2021). Evaluasi Pelayanan BPJS untuk Lansia di Puskesmas.

- Rifka. (2017). *Pedoman Penyusunan SOP Pelayanan*. Graha Ilmu.
- Rizka, H., & Wasesa, M. (2023). *Service Time Improvement Proposition for Insurance*. 6, 759– 770.
- Simamora, Y. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi BPJS untuk Lansia. *Jurnal Pelayanan Publik*, 7(1), 30–40.
- Singgih, R. P., Pratiwi, A., Yusyanah, Y., Sari, M. P., & Poernomo, B. (2024). Improving Service Quality of A Private Hospital to Provide Satisfaction Of BPJS Participants. *Civil Officium: Journal of Empirical Studies on Social Science*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53754/civilofficium.v3i2.682>
- Soejono, C. H., Padmawati, R. S., & Utarini, A. (2017). Clinical Outcomes of Geriatric Care in Cipto Mangunkusumo Hospital, Before and After the Implementation of National Health Insurance Program. *Acta Medica Indonesiana*, 49(4), 336–342.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Umam, K. (2014). *Administrasi Publik*. Refika Aditama.
- Heni Listiana, K. A. (2022). *Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian*. 15(2), 146–157.