

DAFTAR PUSTAKA

- Altonji, J. G., & Pierret, C. R. (2001). Employer Learning and Statistical Discrimination. *The Quarterly Journal of Economics*, 116(1).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Sixth). California: SAGE Publications.
- D'Anna, L. H., Hansen, M., Mull, B., Canjura, C., Lee, E., & Sumstine, S. (2018). Social discrimination and health care: A multidimensional framework of experiences among a low-income multiethnic sample. *Social Work in Public Health*, 33(3), 187–201. <https://doi.org/10.1080/19371918.2018.1434584>
- Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, D. J. P. K. K. R. I. (2020). Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Marthen Indey. Retrieved October 28, 2023, from <https://blu-djpb.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/blu/view&id=260>
- Dixon-Woods, M., Cavers, D., Agarwal, S., Annandale, E., Arthur, A., Harvey, J., ... Sutton, A. J. (2006). Conducting a critical interpretive synthesis of the literature on access to healthcare by vulnerable groups. *BMC Medical Research Methodology*, 6. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-6-35>
- Farooq, A., Khaliq, M. A., Toor, M. A., Amjad, A., Khalid, W., & Butt, F. (2020). Assessment of Patient Satisfaction in a Military and Public Hospital: A Comparative Study. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.10174>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Fibbi, R., Midtbøen, A. H., Simon, P., & Short Reader, I. (2021). Theories of Discrimination. In *Migration and Discrimination*. Springer, Cham. Retrieved from <http://www.springer.com/series/13502>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Diskriminasi*. Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC). Retrieved from www.mitrahukum.org

- George, J. M., & Jones. Gareth R. (2007). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (5th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hafied, H., Pananrangi, A. R., & Ismail, I. (2022). *Evaluasi Kebijakan Reformasi Birokrasi Militer* (S. Bahri, Z. Maulana, & Annisa, Eds.). Makassar: CV. Berkah Utami.
- Hall, W. J., Chapman, M. V., Lee, K. M., Merino, Y. M., Thomas, T. W., Payne, B. K., ... Coyne-Beasley, T. (2015, December 1). Implicit racial/ethnic bias among health care professionals and its influence on health care outcomes: A systematic review. *American Journal of Public Health*, Vol. 105, pp. e60–e76. American Public Health Association Inc. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2015.302903>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Kesehatan. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.* , (2022). Indonesia.
- Kementerian Keuangan RI. (2020). Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Marthen Indey. Retrieved May 6, 2024, from Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan BLU website: <https://blu-djpb.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/blu/view&id=260>
- Kesehatan, K. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.* , (2018).
- Langton, N., Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications* (Seventh Canadian). Toronto: Pearson.
- Liliweri, A. (2018). *Prasangka, konflik, dan komunikasi antar budaya*. Prenamedia Group.
- Masni, & Pramusinto, A. (2013). *Analisis Perilaku Diskriminasi Aparatur Pelayanan Publik (Studi Pada RSUD Baruga Timur Baru)* (Tesis). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.

- Maulidiyah, N. N., Lestari, A., Choerudin, A., Amidos, J., Masrin, P., Amaliyah, G., ... Trinanda, O. (2022). *Perilaku Organisasi*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. Retrieved from www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Meyer, I. H. (2003). Prejudice as Stress: Conceptual and Measurement Problems. In *American Journal of Public Health* (Vol. 93).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition*. California: SAGE Publications.
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (12th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2008). *Komunikasi Efektif: Suatu Pendekatan Lintasbudaya* (3rd ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Nasikh, M. (2022). *Total Quality Management: Syarat Utama Diterimanya Produk atau Jasa di Tangan Konsumen (Studi Pelaku UMKM di Kota Malang)*.
- Nasir, A., Shah, K., Abdullah Sirodj, R., & Win Afgani, M. (2023). Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5).
- Nurdin, M. F. (2015). *Eksklusi Sosial dan Pembangunan (Makna, Fokus dan Dimensi untuk Kajian Sosiologis)*.
- Ombudsman RI. (2023). Pembatasan Layanan Pasien BPJS Kesehatan Diskriminatif. Retrieved October 28, 2023, from <https://ombudsman.go.id/news/r/pembatasan-layanan-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>
- Pager, D., & Shepherd, H. (2008). The Sociology of Discrimination: Racial Discrimination in Employment, Housing, Credit, and Consumer Markets. *Annual Review of Sociology*, 34(1), 181–209.
- Paradies, Y., Ben, J., Denson, N., Elias, A., Priest, N., Pieterse, A., ... Gee, G. (2015). Racism as a determinant of health: A systematic review and meta-analysis. *PLoS ONE*, 10(9), 1–48. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0138511>
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Pincus, F. L. (1996). Discrimination Comes in Many Forms: Individual, Institutional, and Structural. *American Behavioral Scientist*, 40(2), 186-194.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1984). *Implementation*. California: University of California Press.
- Rahayu, A. H., & Antika, W. T. (2022). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TNI AU DR. M. Salamun Bandung. *Jurnal TEDC*, 16(1), 30-36.
- Rumah Sakit Tk.II 17.05.01 Marthen Indey. *Panduan Pelayanan dan Asuhan Pasien Rumah Sakit TK. II Marthen Indey*. , (2022). Indonesia.
- Sari, I. R., & Suar, H. P. N. (2023a). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Militer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(05), 416-431. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i05.2352>
- Sari, I. R., & Suar, H. P. N. (2023b). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Militer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(05), 416-431. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i05.2352>
- Silver, H. (1994). Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms of Social Exclusion. *International Labor Review*, 133, 531-578.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, N. S. S. (2011). Kajian Tentang Interaksionisme Simbolik. *Perspektif*, 4(2).
- Soeters, S., Winslow, D., & Weibull, A. (2003). Military culture. In *Handbook of the Sociology of the Military* (pp. 237-254). New York: Kluwer.
- Suar, H. P. N. (2023). Social Exclusion In Indonesia Military Hospital. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 107-119. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i1.2023.107-119>
- Subarsono, A. (2006). *Pelayanan Publik yang efisien, Responsif dan non Partison*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, M. (2013). Filsafat John Rawls. *MUKADDIMAH: Jurnal Studi Islam*, 19(1), 41-63.
- Thoha, M. (2016). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya* (25th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

- Tinoco, J. K., & Arnaud, A. (2013). The Transfer of Military Culture to Private Sector Organizations: A Sense of Duty Emerges. *Journal of Organizational Culture*, 17(2).
- Tyler, T. R. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. *International Journal of Psychology*, 35(2), 117–125.
- Wilkinson, R., & Marmot, M. (2003). *Social Determinants of Health: The Solid Facts* (2nd ed.). World Health Organization.
- Williams, D. R., & Mohammed, S. A. (2009). Discrimination and racial disparities in health: Evidence and needed research. *Journal of Behavioral Medicine*, 32(1), 20–47. <https://doi.org/10.1007/s10865-008-9185-0>
- Wirdana, S., Badollah, Samiri, M., & Dema, H. (2019). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Diskriminasi Pelayanan pada Pusat Kesehatan Manisa Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 9 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*. APPPTMA.
- Wowor, O. H., Liando, D. M., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Society: Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3.
- Yefta, & Widyorini, S. R. (2023). Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif pada Pelayanan Publik Bagi Pasien Penyelenggara Jaminan Kesehatan. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(4), 1–10. Retrieved from <http://jurnal.anfa.co.id>