

DAFTAR REFERENSI

- Ariwidyastuti, C. I., Januraga, P. P., & Duarsa, D. P. (2016). Hubungan antara Responsiveness Pemberi Layanan dengan Kepuasan Pasien di Tiga Klinik Radiografi Konvensional Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 4(1), 60. <https://doi.org/10.15562/phpma.v4i1.58>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. PT. Binarupa Aksara.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2015). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Dayani, A. (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Umum MUM Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>
- Haryanto. (2013). *Monitoring Mutu Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan Berdasarkan Standar Waktu Yang Ditetapkan Di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong Tangerang*. Universitas Esa Unggul.
- Kemendes. (2008a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 269/MENKES/PER/III/2008*. http://dinkes.surabaya.go.id/portal/files/permenkes/dok_dinkes_87.pdf
- Kemendes. (2008b). *Permenkes Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemendes. (2009). *Rancangan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 374/Menkes/SK/V/2009*.
- Muhammad, I. (2015). *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan*. Citapustaka.
- Nugraheni, R., & Kirana, G. R. (2017). *Gambaran Waktu Tunggu Pasien Dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Umum Uptd Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri*.
- Parasuraman Dalam Desti Alisa Putri. (2013). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas*. 9–22.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. In *Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072*.

- Pemerintah Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 22(3), 256–278.
- Purkonudin, I. (2016). *Tinjauan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Tahun 2016*. Universitas Esa Unggul.
- RA Likert dalam Weksi Budiaji. (2013). *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*.
- Saputri, Y. E. (2016). *Tinjauan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016* (Issue 269). Universitas Esa Unggul.
- Sari, P. C. P. (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Berobat Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pasien*. Universitas Diponegoro.
- Setiawan, B., & Arfa, M. (2019). Efektifitas Promosi Perpustakaan Dalam Bentuk Brosur Terhadap Minat Kunjng Pemustaka: Studi Kasus Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 231–240. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22834>
- Sugiarsi, S. (2019). *Instrumen dan Analisis Data Penelitian Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.