

## DAFTAR REFERENSI

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Budiaji, W. (2015). Skala Pengukuran Skala Likert (The Measurement Scale in Likert Scale). *E-Jurnal Mitra Pendidikan*, 2(2), 127–133. <http://umbidharma.org/jipp>
- Damayanti, R., & Rumana, N. A. (2017). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 3(2). <http://nandarumana.weblog.esaunggul.ac.id/wp-content/uploads/sites/5870/2016/09/jurnal-kepuasan-pasien.pdf>
- Depkes. (2008). *Kemenkes 129 tahun 2008*. 49(95), 980. <https://www.researchgate.net/publication/269630909>
- Depkes. (2009). *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 1*. 269, 1–6.
- Depkes. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan*.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Erlindai. (2011). Tinjauan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 573–580.
- Iskandar, S. (2016). *State and local science policy [1]*. <https://doi.org/10.1126/science.199.4324.6>
- KARS. (2012). Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi. In *Www.Indonesian-Publichealth.Com*.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
- Manarap, J. L. A. (2017). Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Universitas Jendral Ahmad Yani*.
- Maulana, I., & Suhenda, A. (2017). *Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran*. 35, 68–72.
- Murdewanti, E. S., & Yulianty, V. (2014). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn), Umum, Dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Unit Rawat Jalan Rs Tugu Ibu Pada Bulan Mei*

Tahun 2014. 5.

- Nurhidayah, I. (2016). *Mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kemabangan Tahun 2016*. Universitas Esa Unggul.
- Oramas, C. V. (2016). *Pengaruh Model Pembelajaran Snowball Throwing Dan Rasa Percaya Diri Terhadap Keterampilan Berbicara Siswa Kelas Viii Smp Negeri Di Kabupaten Pacitan. 2016*. 2016.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Wiley Encyclopedia of Management*, 64, 1–1. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Parasuraman. (1998). *Pengaruh Service Quality (Tangible,Empathy,Reliability,Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction : Penelitian Pada Hotel Selera Bandung*.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - dasar pengertian dan Penerapan*.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan* (P. Widyastuti (ed.); cetakan I:). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.48366>
- Sari. (2013). *Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patroli*. 1–4.
- Sugiyono. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Sulistiyorini, C., Lestari, T., & Rohmadi. (2010). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Kesehatan*, II(1), 56–69.
- Wagiran, & Apriliyanti. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Di Rumah Sakit Sintang. *Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 63–70.
- Wangi, J. mifa rireja. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*. 13–14.
- Widjaja, L. (2015). *Manajemen Informasi Kesehatan*.

