

DAFTAR REFERENSI

- Amalina, R., Respati, T., & Budiman. (2015). Tingkat Pengetahuan Jaminan Kesehatan Nasional Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Plered Kabupaten Purwakarta Tahun 2015. *Prosiding Pendidikan Dokter. Universitas Islam Bandung. Bandung*, 2–6. <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/dokter/article/viewFile/2123/pdf>
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2), 99–111. <http://journal.umg.ac.id>
- BPJS Kesehatan. (2019). Pemanfaatan Data JKN untuk Perbaikan Sistem Kesehatan di Indonesia (Utilization of JKN Data for Improving Indonesian Health System). *Info BPJS Kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0775bd2f22814ddb26c71e02903c9226.pdf>
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133. <http://umbidharma.org/jipp>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). 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>
- Damayanti, R., & Rumana, N. A. (2017). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. *Volume Jurnal*.
- 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), 1–10.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode* (C. S. Rahayu (ed.); pertama). Hidayatul Quran Kuningan.
- KARS. (2012). Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi. In *Www.Indonesian-Publichealth.Com*. <http://www.indonesian-publichealth.com/panduan-penyusunan-dokumen-akreditsi-puskesmas/>
- Khoiri, A. N., & Hermastutik, K. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang (The Correlation The Quality Of Nursing

Service And The Satisfaction Of The Patients Holding Bpjs Card In Health Service Cen. *Jurnal Metabolisme*, 3(2), 112–123.

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan* (M. K. Hj. Siti aisyah, S.Pd (ed.); cetakan pe). Penerbit Zifatama Jawa. <https://books.google.co.id/books?id=C37ADwAAQBAJ&pg=PA155&dq=Strategi+Terkini+Peningkatan+Mutu+Pelayanan+Kesehatan.&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjY1r75r9nsAhXk8XMBHQhkBHUQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Strategi+Terkini+Peningkatan+Mutu+Pelayanan+Kesehatan.&f=false>
- Menkes RI. (2008a). Menkes RI no.269 tahun 2008 tentang RM. In *Permenkes RI No 269/Menkes/Per/III/2008* (Vol. 2008, pp. 1–7).
- Menkes RI. (2008b). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal RS* (Vol. 49, pp. 1–55).
- Menkes RI. (2013). *Menkes RI nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN* (pp. 1–22).
- Menkes RI. (2014). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional* (p. 203).
- Menkes RI. (2019). *Menkes nomor 43 tahun 2019 tentang puskesmas* (Issue 2, pp. 1–168).
- 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>
- Pemerintah Indonesia. (2004). *Undang-Undang RI Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional* (pp. 1–36).
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Pemerintah Indonesia*, 53(9), 1689–1699.
- Pemerintah Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* (pp. 1–68).
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 4–37.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan* (P. Widyastuti (ed.); cetakan I:). Penerbit Buku Kedokteran EGC. <https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC&pg=PA144&dq=kepuasan+pasien&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjP0>

9Cl2__sAhVDfH0KHQ6CCc8Q6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q=kepuasan pasien&f=false

- Presiden RI. (2013). *Perpres RI nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan* (pp. 1–39).
- Prof. Dr. Yusuf, M. (2017). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan* (I. Fahmi & Suwito (eds.); cetakan ke). KENCANA. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif/RnA-DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&kptab=overview
- Puspitasari, W., & Fitriyani, N. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 4(April), 1–13.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, & 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>
- Shintya, N. (2016). *Kuesioner Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu*. 9(2), 10. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- Sitoayu, L., Nuzrina, R., & Rumana, N. A. (2020). *APLIKASI SPSS UNTUK ANALISIS DATA KESEHATAN: Bonus Analisis Data dengan SEM* (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Situmorang, S. H. (2010). *Analisis Data untuk riset manajemen dan bisnis* (terbitan p). USU Press. https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_untuk_Riset_Manajemen_dan/ZjUWxHJWO4AC?hl=id&gbpv=1&dq=skala+likert&pg=PA5&printsec=frontcover
- Subianto, A., Ahmad, L. O. A. I., & Kalza, L. A. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Non Penerima Bantuan Iuran (JKN-Non PBI) Pada Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2019*. 1(1), 1–9.
- Widjaja, L. (2015). *Management Informasi Kesehatan 1 (MIK1)*.
- Yuniarti, S., Parjo, & Irsan, A. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Prima*, 1–11.