

DAFTAR REFERENSI

- Arianto, R. A. (2017). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan Prima (Cetakan 2)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- BPJS Kesehatan. (2015). *Seputar BPJS Kesehatan. Bulletin of Science, Technology & Society, 13(4), 245–246*.
- Daryanto & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Emilia, S.. (2016). *Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon*.
- Eninnurkhayatun, B. Suryoputro, A. & Fatmasari, E. Y. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bargas Kabupaten Semarang tahun 2017*.
- Hanafri, M. I., Gustomi, L. F., & Susanti, H. (2018). *Pewngembangan iklan layanan masyarakat berbasis animasi 2D pada BPJS ketenagakerjaan. Sisfotek Global, 8(1), 6*. Retrieved from <https://core.ac.uk/reader/288089210>
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian, 14(1), 42*. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Hasan, I. (2016). *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata purbalingga, universitas muhamadiyah purwokerto*.
- Herlambang, S.. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Irawati, A. D. (2021). *Tinjauan Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, 1*.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik (2nd ed)*. Jakarta : Mitra Wacaa Media.
- Kemenkes, (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019*. 15–16.
- kemenkes RI. (2013). *peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 12 tahun 2013 tentang pola tarif badan layanan umum rumah sakit di*

lingkungan kementerian kesehatan.

- kemendes RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia.
- Kemendes RI. (2008). *Menteri kesehatan republik indonesia nomor 129/mendes/SK/II/2008 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit.*
- Listyorini, P. I., & Rosella, L. (2019). *Pengaruh mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) Di Puskesmas Gajah Surakarta*. Retrieved from <https://ojs.uadb.ac.id/index.php/smiknas/article/view/678>
- Machfoed, (2007). *Statistika Deskriptif: Bidang kesehatan keperawatan dan kebidanan (Bio statistik)*. Yogyakarta : Fitramaya.
- Masuroh. (2015). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Kebidanan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Maulidah, T. (2019). *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Brangsang II Kabupaten Kendal. Evaluasi Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Brangsang II Kabupaten Kendal*, 1–87. Retrieved from <https://lib.unnes.ac.id/36378/>
- Natoatmodjo, S. (2018). *metodologi penelitian kesehatan*. jakarta : PT Rineka Cipta.
- Noviana, H. S. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar*. *Journal Kesehatan*, (1), 90–106.
- Noviandine, A. (2013). *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. *Universitas Gadjah Mada*.
- Nursalam, (2015). *Manajemen Keperawatan*. Salemba medika. Jakarta. 128.
- Parasuraman, A., Zeithaml V., & Berry, L. (1988). (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, 64(1), 12–40. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Perpres, R. (2013). *Jaminan kesehatan presiden republik indonesia*.
- Priansa, D. J . (2017). *Manajemen pelayanan prima fokus pada organisasi publik dan peningkatan kualitas aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rilotomo, P. Y. (2019). *Pelaksanaan pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan*.

- Roflin, E. Zulvia, F. E. & Andriyani, I. (2021). *Pengolahan dan penyajian data penelitian bidang kedokteran*. Retrieved from https://books.google.com/books?id=_5YwEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Ferani+Eva+Zulvia%22&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi-2OaZi8z1AhVx8HMBHSSOBBsQ6AF6BAgEEAM
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit (Edisi Kedua)*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DYY.
- Sembel, M. Opod, H. & Hutagalung, B. (2014). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu. *E-GiGi (EG)*, Volume 2,.
- Septiani, A.. (2016). *Pengaruh Faktor-faktor kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*.
- Setiadi, (2007). *Konsep dan penulisan riset keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suyetty, G. K. (2006). *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.
- Tjoanoto & Kunto,. (2013). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di restoran jade imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.1, No.
- Tuty N, H. (2019). Implementasi Kebijakan Standar Prosedur Operasional (SPO) Penulisan nama Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Journal Of Medical Records And Health*, 70–80.
- Ulfa, H. M., & Azlina.. (2016). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(2).
- Wangi, R. J. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*, 9(5).
- Widjaja, L., Widodo, A., & Rumana, N. A. (2019). *Revitalisasi Sistem Registrasi Rawat Jalan Menuju Electronic Nederal Record Di Klinik Khalifah Kabupaten Tangerang*. 82–89.