

DAFTAR REFERENSI

- Arianto, R. A. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan DI Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. (8.5.2017).
- Bachrun. (2018). *Peer Review Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Santa Clara*. Retrieved from <http://repository.stikes-bhm.ac.id/491/>
- BPJS. (2020). Jaminan Kesehatan Peserta. Retrieved December 23, 2021, from 2020 website: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/11>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015*. Retrieved from <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Devhy, N. L. P., Yundari, A. A. I. D. H., Purwanti, I. S., & Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Bali Medika Jurnal*, 5(2), 188–197. <https://doi.org/10.36376/bmj.v5i2.34>
- GERSON, R. F. (2011). *Mengukur kepuasan pelanggan : panduan menciptakan pelayanan murni / Richard F. Gerson*. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM, 2001.
- Hidayah, T. N. (2015). Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta. Retrieved from <https://docplayer.info/74815238-Kepuasan-pasien-bpjs-non-pbi-terhadap-kualitas-pelayanan-provider-tingkat-pertama-dokter-keluarga-di-kecamatan-laweyan-kotamadya-surakarta-tesis.html>
- Irman, M., & Andri, S. (2017). *Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya*. (35), 68–72.
- KARS. (2012). *Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi*. Retrieved from <https://snars.web.id/rs/panduan-penyusunan-dokumen-akreditasi-4-prosedur/>
- Kemendes RI. (2020). Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Kemenkumham. (2009). Undang-Undang-tahun-2009-44-09. *Rumah Sakit*, pp. 1–28. Retrieved from https://www.komisiinformasi.go.id/uploads/documents/UU_44_Tahun_2009.pdf
- Menkes. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Noorhidayah, Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). *Pengaruh Kualitas*

- Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019*. 10(2), 758–772.
- Notoatmodjo Soekidjo. (2002). *Metodologi penelitian kesehatan*. Retrieved from http://ucs.sulsellib.net//index.php?p=show_detail&id=116621
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3. In *Salemba Medika*.
- Pemerintah RI. (2004). UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. *Aturan Praktik Kedokteran*, 157–180.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta. 2(5), 255. Retrieved from ???
- Pohan. (2015). Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Sundari. Retrieved December 3, 2021, from http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1669/5/128600347_file5.pdf
- Presiden. (2013). *Perpres RI nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*.
- Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). *Mutu pelayanan kesehatan & kebidanan / Elizabeth Siwi Walyani, Amd.Keb, Th. Endang Purwoastuti, S.Pd.APP*. (Cetakan Pe). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rachmawati, N. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Unit rawat Jalan RSUD Kota Bogor*. Retrieved from <https://digilib.esaunggul.ac.id/analisis-kepuasan-pasien-peserta-bpjs-kesehatan-terhadap-pelayanan-di-unit-rawat-jalan-rsud-kota-bogor-23238.html>
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Cetakan pe). Yogyakarta: Idea Publishing.
- Sangadji, E. M., Sopiah, & Nikoemus WK. (2014). *Perilaku konsumen : pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian / Etta Mamang Sangadji, Sopiah ; editor, Nikoemus WK*.
- Shofari. (2018). Pengelolaan Rekam Medis. *Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan*, 4, 62–71.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Retrieved from http://opacperpus.jogjakota.go.id/index.php/home/detail_koleksi?kd_buku=022538&id=1&kd_jns_buku=SR
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk penelitian*. Retrieved from http://ucs.sulsellib.net//index.php?p=show_detail&id=177098
- Supranto. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar / J. Supranto* (Cet. 3). Jakarta: Rineka Cipta 2006.

Triwibowo, C. (2012). *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

