

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fritriani, R. J., Tania, P. O. A., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., Sianturi, E., & Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (R. Watrianthos & J. Simarmata, Eds.). Yayasan Kita Menulis.
- Agustiansyah, A., Mus, A. R., & Mahfudnurnajamuddin<sup>3</sup>. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia*, 8(1), 36–65. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/tata>
- Angelina, Widjaja, L., Rumana, N. A., & Fannya, P. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tanggerang. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(1), 01–07.
- Anggreni, D. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (R. L. Mahmudah, Ed.). STIKes Majapahit Mojokerto. <https://ejournal.stikesmajapahit.ac.id/index.php/EBook/article/view/806>
- Antari, P. F. I. (2022). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PRAKTIK MANDIRI DOKTER GIGI DI WILAYAH DENPASAR UTARA TAHUN 2022*. Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- Aprillia, S. D. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Wawa Husada*. Poltekkes Kemenkes Malang.
- Azmi, P. N. (2022). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN METODE SERVICE*

*QUALITY (SERVQUAL) DI RUMAH SAKIT DKT SIDOARJO*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

Claudia, I., & Masturoh, I. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di TPPERJ RSUD Kota Banjar. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(2), 1–7.

Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BAKUNASE KECAMATAN KOTA RAJA. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm>

Emilia, S. (2016). *GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SINDANGJAWA KABUPATEN CIREBON*.

Esterlina, M., Suhartati, S., & Rizali, M. (2023). PENGARUH PENERAPAN PELAYANAN ANC BIDAN DENGAN LAYANAN 5S TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS HARUAI. *Midwifery and Complementary Care*, 1(2), 66–72.

Fajrussalam, H., Azizah, A., Rahma, E. A., Faiza, Hafizha, Z., & Ulhaq, S. (2023). Hakikat Dan Eksistensi Manusia Sebagai Mahluk Yang Bermoral. *IINNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 1706–1721.

Fauzia, F. H., Wijaya, S., & Eldjuana, D. (2023). OPTIMALISASI WEBSITE RUMAH SAKIT PRIMASATYA HUSADA CITRA (PHC) SURABAYA SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN PROMOSI. *Jurnal Manajemen Riset Dan Teknologi*, 5(1), 40–55. [www.rsphc.co.id](http://www.rsphc.co.id)

Fauziah, A., & Nugraha, H. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FARMASI DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG : STUDI KASUS TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Ekonomi UISI*, 6(1), 107–118.

- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Husin, & Awaliah, N. (2020). Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*, X(3), 133–138.
- Irawati, D. A., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI TAHUN 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41.
- Kemenkes RI. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/116591/permenkes-no-85-tahun-2015>
- Kemenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Kemenkes RI. (2022a). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2022 TENTANG REKAM MEDIS*. [https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh\\_1662611251\\_882318.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1662611251_882318.pdf)
- Kemenkes RI. (2022b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan*

*Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.*

- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- 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>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. In *Kebijakan dan Manajemen Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Maisarah, S., Suparti, S., & Budi, A. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau Dari Aspek Mutu Pelayanan Pada Bagian Pendaftaran di RSUD Mulia Hati Wonogiri. *Journal Health Information Management Indonesia (JHIMI)*, 03(01), 29–36.
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Muliyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhmana, J. (2022a). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 66–72.

- Muliyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhmana, J. (2022b). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 17(2), 66–72.
- Mutmainnah, U., Ahri, A. R., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Nirmala, S., Pratiwi, L., Ratutria, A., Agistiani, F., & Kunci, K. (2024). Analisis Peran Halo Effect Terhadap Preferensi Masyarakat Memilih Belanja Online. In *JABEI* (Vol. 3, Issue 1). <https://akuntansi.pnp.ac.id/jabei>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Suslia, Ed.; 4th ed.). Salemba Medika.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L., & Rattu, A. J. M. (2018). HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18.  
[https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut%20WHO%20\(World%20Health%20Organization,penyakit%20\(preventif\)%20kepada%20masyarakat.](https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut%20WHO%20(World%20Health%20Organization,penyakit%20(preventif)%20kepada%20masyarakat.)
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Pulungan, A. R. (2022). *Kajian Keberminatan Masyarakat Terkait Pengaktifan Kembali Jalur Kereta Api Medan - Binjai - Kuala Bingei*. Universitas Medan Area.

- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Rangkuti, D. S. R., Tarigan, A. M., & Rachelia, P. H. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 7(1), 10–19.
- Rizkiawan, I. K. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI*. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sambodo, R. S. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Suhenda, A., & Hanita, M. R. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 6(1). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v6i1.8909>
- Supriyanto, Y. (2012). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KARIADI SEMARANG* [Universitas Diponegoro Semarang]. <http://eprints.undip.ac.id/37113/1/SUPRIYANTO.pdf>
- Suwarto, & Sopian. (2018). PENGARUH DAYA TANGGAP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Pada Nasabah Tabungan PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya). *Jurnal Manajemen Magister*, 04(01), 107–126.

- Suyitno. (2017). QUALITY OF HEALTH SERVICE AND ITS EFFECT ON PATIENT SATISFACTION IN DR. SYAIFUL ANWAR HOSPITAL OF MALANG INDONESIA. *International Journal of Advanced Research*, 5(3), 480–488. <https://doi.org/10.21474/IJAR01/3536>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (A. H. Nadana, Ed.). Ahlimedia Press. [www.ahlimediapress.com](http://www.ahlimediapress.com)
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Tambuwun, A. A., Kandou, G. D., Nelwan, J. E., Kesehatan, F., Universitas, M., & Manado, S. R. (2021). HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DENGAN KEPATUHAN BEROBAT PADA PENDERITA HIPERTENSI DI PUSKESMAS WORU KABUPATEN MINAHASA UTARA. In *Jurnal KESMAS* (Vol. 10, Issue 4).
- Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>
- Zulfiana, S., Ernawati, D., Diii, A. P., Fakultas, R., Universitas, K., Nuswantoro, D., & Diii, P. (2013). ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASPEK MUTU PELAYANAN DI BAGIAN TPPERJ RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG. In *JURNAL VISIKES* (Vol. 12, Issue 2).