

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui*.
- Ananda, E. (2023). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Polowijen Tahun 2022*.
- Devina, N., Febrian, F., & Murniwati, M. (2018). Hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi pengelola bpjs kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik rsud dr. Rasidin padang. *Andalas Dental Journal*, 6(1), 23–31.
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9.
- Handayani, G. (2024). Faktor - Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Jantung RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO. *JURNAL KESEHATAN TAMBUSAI*, 5.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.). Penerbit Pustaka Ilmu.
- Kemenkes. (2016). *Permenkes No. 43 Tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Kemenkes. (2022a). *Permenkes No. 24 Tentang Rekam Medis*. https://yankes.kemkes.go.id/unduhuan/fileunduhuan_1662611251_882318.pdf
- Kemenkes. (2022b). *Permenkes No. 30 Tentang Indikator Mutu Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Tranfusi Darah*. www.peraturan.go.id
- Kunci, K., Pelayanan, K., pasien, kepuasan, Zia Ulhaq, M., & Ariya Ningtiyas, F. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics*, 8(1), 45–51. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5\(1\).45-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(1).45-51)
- Kuntoro, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Latifah, U. (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147.

- Listyorini, P. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajah Surakarta.*
- M Arifki, Z. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik: Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194.
- Manlea, M. D. S., Kenjam, Y., & Missa, Y. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(4), 1021–1032.
- Mutu, H., Kesehatan, P., Kepuasan, D., Di, P., Bahu, P., Manado, K., Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Abstrak, M., Kunci, K., Mutu, :, & Pasien, K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. In *Jurnal KESMAS* (Vol. 7, Issue 4).
- Nastity, G. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien* (Amirullah, Ed.; I). Media Nusa Creative.
- Nurhidayat, Mh. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap Pada Instalasi Rawat Inap Anak di RSUD Hidayah Delitua 2017. *GLOBAL HEALTH SCIENCE*, 4(3).
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan.*
- Prapitasari, R. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan* (Abdul, Ed.). Penerbit Adab (CV. Adanu Abimata).
- Pratama. (2023). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang Belas Kata. *Jurnal EBI*, 5(1), 38–49.
- Rahayu, A., Zacky Anwary, A., Dhewi, S., Fakultas, M. P., Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., Al Banjari, A., Prodi, D., Kesehatan, F., Universitas, M., Kalimantan, I., Arsyad, M., & Banjari, A. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021.*
- Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. E. (2023). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104–114. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44803>

- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.). Penerbit Alfabeta.
- Tetty, V. (2019). Evaluasi lama waktu tunggu pasien bpjs di unit rawat jalan rs. X tahun 2018. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 1(2), 12–16.
- Wenas, A. (2022). *Factors Correlated to Hospital Performance. e-Clinis* .
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. H. M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Developement (RnD)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.