

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N. *et al.* (2022) 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka', *jurnal pendidikan*, 6(1), pp. 974–980.
- Ahmad, M. (2021) 'Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif', *Proceedings Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies*, 1, pp. 173–186.
- Ashraf, A., Kuyini, A. B. and Albalas, S. (2022) 'Exploring the Gap Between Patients ' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality Exploring the Gap Between Patients ' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality', *jurnal dove medical press*. doi: 10.2147/PPA.S360852.
- Chaniago, I. O. *et al.* (2023) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya : Studi Kasus pada Puskesmas dan Rumah Sakit', *seminar nasional sains data 2023 (SENADA 2023)*, pp. 200–212.
- Damayanti, L. D. *et al.* (2019) 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan', *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), pp. 21–32.
- Dewi, S., Machmud, R. and Lestari, Y. (2019) 'Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019', *jurnal kesehatan andalas*, 8(4), pp. 175–184.
- Donabedian, A. (2005) 'Evaluating the Quality of Medical Care', *Journal of Population Health and Health Policy*, 83(4), pp. 691–729. doi: 10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x.
- Ernanto, L. T. (2018) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Jiwa di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang', *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 02(02), pp. 52–65.
- Fauzi, Ismail Efendy, T. M. (2020) 'Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Pidie Jaya Tahun 2019', *jurnal Kesehatan Cehadum*, 2(1), pp. 12–20.
- Fernandes, N., Afif, N. C. and Sutrisna, E. (2022) 'The Relationship between Service Quality and Loyalty of Outpatient BPJS Patients at Kartini General Hospital with Patient Satisfaction Mediation as Variable', pp. 96–104.
- Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2015) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 4. Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.211>.

- Fufa, B. D. (2019) ‘Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center , South West Ethiopia’, *jurnal dove medical press*.
- Gunawan, G., Suryati, Y. and Inayah, I. (2022) ‘Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid 19’, *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.13*, 13(1), pp. 1–11.
- Habena, A. R. (2019) ‘Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan’, *Jurnal Pemerintahan dan Politik Global*, 04(02), pp. 50–57.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hastuti, Sriyani Windarti, A. F. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen di RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah’, *Jurnal Public Health and Medicine Journal*, 2 (1), pp. 93–105.
- Heriyanto (2018) ‘Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif’, *jurnal kajian budaya, perpustakaan, dan informasi*, 2(3), pp. 317–324. doi: 10.14710/anuva.2.3.317-324.
- Jamhir, R. Y. (2019) ‘Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial’, *Jurnal ilmu hukum, perundang-undangan dan pranata sosial*, pp. 276–292. Available at: <https://doi.org/10.22373/justisia.v3i2.5933>.
- Kemenkes RI (2008) ‘Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit’.
- Kemenkes RI (2019) *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci, Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Available at: https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf.
- Krismanto, H. and Irianto, S. (2020) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), pp. 32–48.
- Kristina Supriyati, I. K. (2023) ‘Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan’, *Journal of Health Promotion*, 6(12), pp. 2371–2380.
- Lily Wijaya dan Deasy Rosmala Dewi (2017) *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Edited by N. Faisal, Nona. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Magdalena, I. *et al.* (2020) ‘Pentingnya Evaluasi dalam Pembelajaran dan Akibat Memanipulasinya’, *Jurnal Pendidikan dan Sains*, 2, pp. 244–257.

- Manahati Zebua (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Edited by Guepedia. Guepedia.
- Masram, M. dan H. (2014) *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Melo, A. *et al.* (2022) ‘ScienceDirect The HEALTHQUAL model : Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District , Brazil The HEALTHQUAL model : Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District , Brazil’, *Jurnal Procedia Computer Science*, 214, pp. 1106–1112. doi: 10.1016/j.procs.2022.11.284.
- Mosadeghrad, A. M. (2014) ‘Factors Affecting Medical Service Quality’, *Iranian Journal Of Public Health*, 43(2), pp. 210–220.
- Mutisari, D. *et al.* (2020) ‘Peta teori ilmu kesehatan masyarakat’, pp. 1–159.
- Nhi Xuan Nguyen, Khoa Tran, T. A. N. (2021) ‘Impact of Service Quality on In-Patients ’ Satisfaction , Perceived Value , and Customer Loyalty : A Mixed-Methods Study from a Developing Country’, *jurnal dove medical press*. doi: 10.2147/PPA.S333586.
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edited by A. Suslia. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan BPJS kesehatan No. 1 tahun 2014 (2014) *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/215852/peraturan-bpjs-kesehatan-no-1-tahun-2014>.
- Peraturan Kementerian Kesehatan (2014) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014’, 3.
- Peraturan Kementerian Kesehatan (2016) ‘Standar Pelayanan Minimal Bidang kesehatan’.
- Pertiwi, A. (2017) ‘Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta’, *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), pp. 113–121. doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4508.
- Pujiono, A. and Rimawati, E. (2015) ‘Bpjs Participants Knowledge About The Flow of Outpatient Services Procedures At Dr. Kariadi Hospital In Semarang’, 15, pp. 1–12.

- Pusposari Purwoko, A. N. (2022) ‘Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit A’, *Jurnal ilmiah Indonesia*, 7(11).
- Putri, R. N. (2018) ‘Pengaruh Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umum dan BPJS)’, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 18(2), pp. 401–409.
- Rahmawati, A. *et al.* (2023) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Kendari Tahun 2022’, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 3(4), pp. 143–152.
- Rensiner, Vivi Yanti Azwar, A. S. P. (2018) ‘Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis’, *Jurnal Kesehatan Andalas*, pp. 1–8.
- Rosita, joyce, N. (2020) ‘Evaluasi Logistik Alat Kesehatan di Puskesmas UOTD Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan’.
- Rumah Sakit Karya Husada (2022) *Profile Rumah Sakit Karya Husada*. Available at: <http://rskaryahusada.net/>.
- Selin Woo, M. C. (2021) ‘Medical service quality , patient satisfaction and intent to revisit : Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea’, *Journal Public Library of Science One*, pp. 1–14. doi: 10.1371/journal.pone.0252241.
- Sondakh G.H, M. R. . (2014) ‘Proses Perencanaan Pengadaan Kebutuhan Alat Kesehatan di Unit Kerja Poliklinik Gigi Rumah Sakit Angkatan Darat Robert Wolter Mongisidi Manado’, pp. 22–36.
- Suryati, Bagoes Widjanarko, V. T. I. (2017) ‘Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2356–3346).
- Tangdilambi, N. and Badwi, A. (2019) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Out-patients at Makassar Regional Public Hospital Novagita Tangdilambi *, Adam Badwi *’, *Jurnal Manajemen Kesehatan*, pp. 165–181.
- Tjiptono, Fandy, G. C. (2016) *Service, Quality and Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- UU RI No 25 (2009) ‘Pelayanan Publik’.
- Wahyuliani, N. (2016) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan

Pasien BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul’.

- Wu, C. (2011) ‘The impact of hospital brand image on service quality , patient satisfaction and loyalty’, *African Journal of Business Management*, 5(12), pp. 4873–4882. doi: 10.5897/AJBM10.1347.
- Zarei, E. (2015) ‘Service quality of hospital outpatient departments: patients perspective’, *International Journal of Health Care Quality Assurance*. doi: 10.1108/IJHCQA-09-2014-0097.