

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M.N. *et al.* (2022) ‘Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka’, *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), pp. 974–980. Available at: <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>.
- Anzani, N., Hadisiwi, P. and Prasanti, D. (2020) ‘Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut’, *Jurnal Communicology*, 8(2), pp. 153–161. Available at: <http://journal.unj.ac.id/>.
- Arini, M. (2021) ‘Waktu Kontak Petugas Dengan Pasien Terhadap Kualitas Layanan: Studi Perspektif Petugas Kesehatan Di Puskesmas X’, *Quality : Jurnal Kesehatan*, 15(2), pp. 84–94. Available at: <https://doi.org/10.36082/qjk.v15i2.194>.
- Awalinda, T., Ake, J. and Consolatrix da Silva, M. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado’, *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), pp. 01–12.
- BKPK, K.K. (2023) *Hasil Utama SKI*, [https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/daftar-frequently-asked-question-seputar-hasil-utama-ski-2023/hasil-utama-ski-2023/#:~:text=Pada%20SKI%20tahun%202023%2C%20penentuan,Timur%20\(3%2C1%25\)](https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/daftar-frequently-asked-question-seputar-hasil-utama-ski-2023/hasil-utama-ski-2023/#:~:text=Pada%20SKI%20tahun%202023%2C%20penentuan,Timur%20(3%2C1%25).). Available at: [\(https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/daftar-frequently-asked-question-seputar-hasil-utama-ski-2023/hasil-utama-ski-2023/#:~:text=Pada SKI tahun 2023%2C penentuan,Timur \(3%2C1%25\)\)](https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/daftar-frequently-asked-question-seputar-hasil-utama-ski-2023/hasil-utama-ski-2023/#:~:text=Pada SKI tahun 2023%2C penentuan,Timur (3%2C1%25)) (Accessed: 20 November 2024).
- BPJS Kesehatan (2023) ‘Data Sampel BPJS Kesehatan 2015-2022’, in, p. 85.
- Choiriah, A.N. *et al.* (2022) ‘The Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021’, *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), pp. 135–141. Available at: <https://doi.org/10.56338/promotif.v12i2.2523>.
- Dahlan, M., Ismail Setyopranoto and Trisnantoro, L. (2017) ‘Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pasien Stroke Di Rsup Dr. Sardjito’. Available at: <http://www.appptma.org/wp-content/uploads/2019/08/15.-Implementasi-Program-Jaminan-Kesehatan-Nasional-Jkn-Di-Puskesmas-Kota-Kecamatan-Enrekang.pdf>.
- Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (2024) *Data Kunjungan dan Diagnosa Puskesmas*, <https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/puskesmas>. Available at: <https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/puskesmas> (Accessed: 20 November 2024).

- Eskandari, M., Abbaszadeh, A. and Borhani, F. (2013) ‘Barriers of referral system to health care provision in rural societies in iran.’, *Journal of caring sciences*, 2(3), pp. 229–36. Available at: <https://doi.org/10.5681/jcs.2013.028>.
- Fadila, R. and Katmini (2022) ‘Determinan Pencapaian Indikator Kapitasi Berbasis Kinerja pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Tinjauan Sistematis’, *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(3), pp. 408–417. Available at: <https://doi.org/10.25311/keskom.vol8.iss3.1272>.
- Firmansyah, M., Masrun, M. and Yudha S, I.D.K. (2021) ‘Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif’, *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), pp. 156–159. Available at: <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>.
- Hamzah, W., Sharief, S.A. and Syam, N. (2022) ‘Prosiding Nasional FORIKES 2022 : Pembangunan Kesehatan Multidisiplin Komitmen Affective Bidan dalam Menurunkan Angka Balita Stunting pada Era Pandemi Covid 19 di Kota Makassar Halaman 110 Diterbitkan oleh Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES) Prosiding Nas’, 1, pp. 110–113.
- Hartini, H., Arso, S.P. and Sriatmi, A. (2016) ‘Analisis pelayanan rujukan pasien BPJS di RSUD chatib quzwain kabupaten sarolangun provinsi jambi’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat ...*, 4, pp. 49–59. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/13940>.
- Kabir, M.J. *et al.* (2021) ‘Quality of Health Services and the Factors Affecting it: A Cross-Sectional Study in Pilot Hospitals for Electronic Referral System’, *Depiction of Health*, 12(3), pp. 214–223. Available at: <https://doi.org/10.34172/doh.2021.22>.
- Kamau, K.J., Osuga, B.O. and Njuguna, S. (2017) ‘Challenges Facing Implementation Of Referral System For Quality Health Care Services In Kiambu County, Kenya’, *Health Systems and Policy Research*, 04(01). Available at: <https://doi.org/10.21767/2254-9137.100067>.
- Kemenkes (2019) *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kemenkes RI (2014) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat’, in. Available at: https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela_Darvill_thesis_esubmission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha.

Kemenkes RI (2016) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas’, in.

Kemenkes RI (2020) *Kementrian Kesehatan No 603 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Diabetes Melitus Tipe 2 Dewasa, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Available at: <http://dx.doi.org/10.1038/s41421-020-0164-0><https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027><https://www.golden.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/><http://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-15507-2><http://dx.doi.org/10.1038/s41587-020-05>.

Kemenkes RI (2023) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Indonesia.

Kementerian Kesehatan (2012) ‘Permenkes RI Nomor 001 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan’, 7(122), pp. 1–25. Available at: <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn122-2012.pdf>.

Kementerian Kesehatan (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Indonesia.

Kementerian Kesehatan (2024) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan*. Indonesia.

Lely, M. and Suryati, T. (2018) ‘Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit’, *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), pp. 239–246. Available at: <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.

Magfirah, M., Ap, A.R.A. and Hamzah, W. (2024) ‘Faktor yang berhubungan dengan Rujukan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Bangkala Kota Makassar Tahun 2023’, *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(1), p. 83. Available at: <https://doi.org/10.30829/jumantik.v9i1.15481>.

Manita, R. and Fahmi, H.S. (2024) ‘Implementasi Pelayanan Surat Rujukan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan’, 4, pp. 5442–5451.

Matolengwe, A., Murray, D. and Okafor, U.B. (2024) ‘The Challenges of Implementing a Health Referral System in South Africa: A Qualitative Study’, *Risk Management and Healthcare Policy*, 17, pp. 855–864. Available at: <https://doi.org/10.2147/RMHP.S450998>.

- Miswara, R.D. and Wibawa, S. (2019) 'Kualitas Pelayanan Pasien B.P.J.S. Di Rumah Sakit', (X).
- Mohamad, Y. (2024) 'Pengelolaan Administrasi Keuangan Di Puskesmas Bulango Kabupaten Bone Bolango'.
- Muhammad Rijal Fadli (2021) 'Memahami desain metode penelitian kualitatif', *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), pp. 33–54. Available at: <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Muninjaya (2012) *Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Egc, 19., Buku Kedokteran EGC.*
- Nurhayani (2020a) 'Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Mamasa, Puskesmas Malabo Dan Puskesmas Balla Kabupaten Mamasa', *Nurhayani, 2020 tentang Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Masama*, 7(2), pp. 15–22.
- Nurhayani (2020b) 'Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 6(2), p. 223. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v6i2.459>.
- Nurjannah, S.R. (2020) 'Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas Pada Era JKN', *Media gizi kesmas*, 9(2), pp. 57–66. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/5074/d17e202b0dee2965c62db080461ff75dee6c.pdf>.
- Nurlinawati, I., Rosita, R. and Werni, S. (2019) 'Gambaran Faktor Penyebab Rujukan Di Puskesmas Kota Depok', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3). Available at: <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i3.512>.
- Olvin *et al.* (2023) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone', *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(3), pp. 52–69. Available at: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>.
- Pakurár, M. *et al.* (2019) 'The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector', *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), pp. 1–24. Available at: <https://doi.org/10.3390/su11041113>.
- Perpres UUD RI NO 17 (2023) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.*

- Probowati, R., Firdaus, I. and Astuti, A.M. (2023) *Buku Ajar: Pengkajian Dalam Keperawatan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putra, W.P. *et al.* (2020) ‘ARBITER : Jurnal Ilmiah Magister Hukum Juridical Analysis of the Merger of PT Taspen (Persero) and’, *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2(1), pp. 1–12.
- Rachmawati, U. (2019) ‘Proses Improvement Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) Di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya’, *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 22(1), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.30649/aamama.v22i1.97>.
- Radito, T. *et al.* (2016) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas’, *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 3(2), pp. 1–25.
- Rahmawati, M.A. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegor’, *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), pp. 149–156.
- Ramadhani, S.N. (2020) ‘Studi Literatur : Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas Pada Era JKN Analysis of Factors Causing High Referral Rates at Primary Health Center in the JKN Era : A Literature Review’, *Media Gizi Kesmas*, 9(2), pp. 57–66.
- Ratnasari, D. (2018) ‘Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya’, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), p. 145. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v5i2.2017.145-154>.
- Sapriyanti., Ginting,R., Girsang, E. (2019) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Angka Rujukan Pasien Peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Tanah Tinggi Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai’, 4(1), pp. 91–102.
- Sayuti, M., Anwary, A.Z. and Hadi, Z. (2021) ‘Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021’, *Naskah Publikasi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari* [Preprint].
- Setiawati, M.E. and Nurriszka, R.H. (2019) ‘Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional’, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 08(01), pp. 35–40. Available at: <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=997084%5C&val=5013%5C&title=Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional>.
- Soelistijo, S. (2021) ‘Pedoman Pengelolaan dan Pencegahan Diabetes Melitus Tipe

2 Dewasa di Indonesia 2021’, *Perkumpulan Endokrinologi Indonesia*, p. 46. Available at: www.ginasthma.org.

Sulistyo, P.B. (2016) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten’, in. Surakarta’, *Jurnal Keperawatan Stikes Kusuma Husada Surakarta*. [Preprint].

Susanty, F.S., Shah, N.A. and Triman, W. (2023) ‘The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital’, *Journal of Social Research*, 2(3), pp. 949–966. Available at: <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.756>.

Syahrani, M. (2020) ‘Membangun Kepercayaan Data dalam Penelitian Kualitatif’, *Primary Education Journal (Pej)*, 4(2), pp. 19–23. Available at: <https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>.

Togatorop, L.B. *et al.* (2021) ‘Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kartini Kota Pematang Siantar Tahun 2021’, *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), pp. 945–967.

Wijaya Johanes Chendra and Dety Mulyanti (2023) ‘Studi Teoritis: Strategi Promosi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Swasta Di Era Jaminan Pelayanan Kesehatan (JKN)’, *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(2), pp. 58–64. Available at: <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.179>.

World Health Organization (2024) *World health statistics 2024: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals*.