

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Adolph, C., Amano, K., Bang-Jensen, B., Fullman, N., Magistro, B., Reinke, G., Castellano, R., Erickson, M., & Wilkerson, J. (2021). The Pandemic Policy U-Turn: Partisanship, Public Health, and Race in Decisions to Ease COVID-19 Social Distancing Policies in the United States. *Cambridge University Press*, 20(2). <https://doi.org/10.7910/DVN/9PFC7P>
- Agustina, D., Salsabila, L. N., Nasution, E. M., & S, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64–70.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2).
- Annisa Cahya Salsabila, F., Febiana, C., Putri Wijayanti, A., Studi Manajemen Rumah Sakit, P., Studi Fisioterapi, P., PiksiGanesha, P., & Jend Gatot Soebroto No, J. (2021). Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *Jurnal INFOKES*, 5(2), 20–28.
- Aprilianingsih, M., Listina, F., & Kayrus, A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Hot-Fit di RS Swasta di Metro Tahun 2022. *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati*, 7(3), 262–273.
- Arliany Rompas, M., Karamoy, H., Lambey, L., Magister Akuntansi, P., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, F. (2019). *Analisis Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado*.
- Asworowati, R. D., Mustomi, D., Adawia, P. R., Suhendra, A. D., Natong, A., & Cahya Ningrum, M. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Gizar Berbasis Mobile. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 542–549. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1059>
- Awwadh Ghazi Alshalawi, Rayyan Tawfiq Ahmed Abdar Ali, Abdulqader Musaad S Alzahrani, Naïf Habib Allah Bin teeq Alsaedi, Bandar Abdulaziz mubrik Alharbi, Nawaf Eidhah Hassan Alharthi, Abdullah Mohammed Mousa Almasadi, Sameer Saeed Alhazmi, Majed Saad Mubarak Alsharif Sultan Ahmed Al-Malky, Muhammad Radda Al-Yazidi, Eman Osama Sharaf, Basem Mubark Alqurashi, Mutaz Saud Maghrabi, Mohamed Nashi alrashidi, Omar

- Abdullah Mohammed Islamuddin, Mazen Abdullah Abdulaziz Althobaiti, & Marei Mohammed Malhan. (2022). Patient Satisfaction with Healthcare Service Quality and Its Associated Factors. *Journal of Positive Psychology & Wellbeing*, 6(2), 2577–2590.
- Chassin, M. R. (1998). The Urgent Need to Improve Health Care Quality<SUBTITLE>Institute of Medicine National Roundtable on Health Care Quality</SUBTITLE> *JAMA*, 280(11), 1000. <https://doi.org/10.1001/jama.280.11.1000>
- Christoph Pryss, R., Maximilian, J., Reese, J.-P., Winter, M., Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Frontiers in Public Health*.
- Damayanti, V., Suhenda, A., Penelitian, U., Pengabdian, D., Politeknik, M., Kementerian, K., & Tasikmalaya, K. (2023). Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis Tahun 2020 MEDIA INFORMASI. *Media Informasi*, 19(1). <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/bmi>
- Faruk, U., Program, S., Pancasila, D., Kewarganegaraan, S., & Pgri, S. (2024). Gerak Sehat Bersama Masyarakat Dusun Merak Situbondo Jatim Desiyanto. *FUNDAMENTUM : Jurnal Pengabdian Multidisiplin*, 2(1), 21–29.
- Fatwa Annisa Cahya Salsabila, Febiana, C., & Putri Wijayanti, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 5(2), 20–28. <https://doi.org/10.56689/infokes.v5i2.461>
- Febrianti, & Valenti, S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2). <https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.211>
- Handayani, T., Zaman, C., Ekawati, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2024). Analysis of BPJS Patient Satisfaction With The Quality of Health Services In 2024. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2).
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *GLOBAL HEALTH SCIENCE*, 7, 2622–1055. <https://doi.org/10.33846/ghs7210>

- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 2(1), 16–25. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Iim Al Imron, & Sri Rejeki. (2024). Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bulakamba. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 89–101. <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i2.248>
- Indriyani, V., & Herfiyanti, L. (2021). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 882–892.
- Julianda, Z., & Holiqurrahman, E. M. (2023). Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.146>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Sovia Melati, P., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2, 2829–1689. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Keputusan Menteri Kesehatan No 1204 Tahun 2004 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit (2004).
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 560 Tahun 2003 (2003).
- Khamidah, I. N., Muchsin, S., Sekarsari, R. W., Kunci, K., Pelayanan, K., Kesehatan, P., & Pasien, K. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS). *Jurnal Respon Publik*, 18(3), 48–58.
- Khan, dan, & Gadjah Mada, U. (2011). The Impact of Service Quality Perception on Patient Satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia. In *Patient Satisfaction Evaluation on Hospitals; Comparison Study Between Accredited and Non Accredited Hospital in Jordan*. *ESJ* (Vol. 9, Issue 2). <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 4, Issue 2).

- Kristiawan, Y., Koton, Y. P., & Kadir, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 1893–1903.
- Kutikova, L., Bowman, L., & Morris, L. (2001). Effectiveness Of Compliance On Health Care Resource Use In Asthma Patients Treated With Montelukast Vs. Inhaled Corticosteroids. *Value in Health*, 4(2), 82. <https://doi.org/10.1046/j.1524-4733.2001.40202-43.x>
- Lette, A. R. (2020). Jumlah Dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2), 9–14.
- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(4), 276–284.
- Muktamar, A., Novianti, Mirna, & Rafiq Sahibuddin, A. (2021). Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mandira Cendikia*, 2(7). <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Mulyanti, R., & Ilyas, Y. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit Swasta: Tinjauan Literatur. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 8674–8682.
- MZ, S. S. R., Bahar, H., & Dewi, S. T. (2024). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari Tahun 2024. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(3), 269–277. <https://doi.org/10.55606/detector.v2i3.4193>
- Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185–7190. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.19535>
- Paganini, M. A. D. R., Limisran, L., & Yulianto, N. (2024). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Quantum Wellnes: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(4), 54–63.
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSU Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Peraturan Kementerian Kesehatan Nomer 971/Menkes/Per/XI/2009 Tentang Standar Kompetensi Tenaga Kesehatan (2009).

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit (2017).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (2016).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (2022).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 (2024).
- Peraturan Menteri Kesehatan 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 (2022).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit (2010).
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2019 (2019).
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan (SIK) (2014).
- Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan (2018).
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Putra, H. A., & Setiawan, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(2), 183–190. <http://ojs.unimal.ac.id/index.php/jmind>
- Rachmawati, A., & Umiyati, S. (2019). Proses Improvement Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 22(1), 1–9. <https://doi.org/10.30649/aamama.v22i1.97>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Assessing patient-perceived hospital service quality and sentiment in malaysian public hospitals using machine learning and facebook reviews. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph18189912>
- Rhaina Al Yasin, Nadya Salsabila, & Ummi Rahma. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit :

- Literature Review. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 01–11.
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien. *MELATI: Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 46–56.
- Rosita, R. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(1), 18–28. <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i1.87>
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Saputro, A. H., Rochmawati, I., & Saleha, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Poli Penyakit dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak. *R2J*, 6(5). <https://doi.org/10.38035/rj.v6i5>
- Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 204–216. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D., Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.
- Sumiati, Aindah Safitri Dinata, & Dewi Agustina. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2714–2718.
- Syاهدilla, I., Sonia, P., Faradiba, R., Mulyani, S., Pasyah, Y., & Kesehatan, F. (2023). Transformasi Manageria Journal of Islamic Education Management Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara: Literature Review. *Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 429–438. <https://doi.org/10.47476/manageria.v3i2.2632>
- Tambaip, B., Tjilen, A. P., & Ohoiwutun, Y. (2023). The Role Of Health Facilities For Community Welfare. In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 14, Issue 2). <https://jkp.ejournal.unri.ac.idhttps://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Teguh wijaya, T. W., Wiramijaya, F., & Christin, Y. (2023). Analisa Deskriptif Google Review Untuk Mengukur Kepuasan Peserta di Kantor Cabang Lingkup Kedeputian Wilayah XII. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 11–22. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.171>

- Thresye Pangerapan, D., Palandeng, L. I., & Joy Rattu Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, A. 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).
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (2004).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Kementerian Sekretariat Negara (2009).
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Kementerian Sekretariat Negara (2009).
- Yuliana, D., Bayani, F., Bimmaharyanto, D. E., Tusshaleha, L. A., Rahmat, S., Pomeistia, M., & Umboro, R. O. (2021). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non Racikan pada Pasien Rawat Jalan di Apotek. *Bioscientist : Jurnal Ilmiah Biologi*, 9(2), 659. <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v9i2.4950>
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Zibran, M. H., Setiawan, A. B., & Melani, M. M. (2024). Analisis Pengukuran Kinerja Pada Klinik Pratama Athallah Dengan Pendekatan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 7(6), 485–492.
- Zulfahmidah, Resky Asfiani, & Rahman. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Yayasan Citra Cendekia Celebes*, 2(1), 8–17.
- Zumria; Narmi; Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 01(01), 76–83.
- World Health Organization (2007). *Everybody's business: Strengthening health systems to improve health outcomes – WHO's framework for action*. Geneva: WHO.