

## DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Z.A. *et al.* (2024) “Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023,” *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), pp. 33–43.
- Ardiyansyah, Saputra I and Wijaya D (2022) “Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Lunyuk Kabupaten Sumbawa,” *JKSAP: Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, 3(1), pp. 132–138. Available at: <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/ksap> (Accessed: April 6, 2026).
- Astuti, D., Listina, F. and Aziza, N. (2024) “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingginya Angka Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala District Tulang Bawang Tahun 2023,” *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 7(1), pp. 83–95. Available at: <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes> (Accessed: April 6, 2026).
- Azzahra *et al.* (2023) “Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang,” *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), pp. 16114–16131.
- Dinas Kesehatan DKI Jakarta (2026) *Dashboard Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta*. Available at: <https://dashboard-dinkes.jakarta.go.id/puskesmas> (Accessed: April 23, 2026).
- DJSN (2024) *Monthly Report Monitoring JKN 31 Desember 2024*.
- DJSN (2025) *Monthly Report Monitoring JKN 31 Juli 2025*.
- Friedel, A.L. *et al.* (2023) “Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction—How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches,” *Healthcare (Switzerland)*. MDPI. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare11060797>.
- Ghasempour, A. *et al.* (2025) “Facilitators and Barriers to Online Medical Consultation in Iran: A Qualitative Study Exploring the Perspectives of Healthcare Policymakers and Administrators Using the CFIR Framework,” *BMC Health Services Research*, 25(1), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13271-x>.

- Ginting, M.L. *et al.* (2022) “A Patient-Centred Medical Home Care Model for Community-Dwelling Older Adults in Singapore: A Mixed-Method Study on Patient’s Care Experience,” *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), pp. 1–24. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph19084778>.
- Harmin, Risky, S. and Munir, S. (2023) “Evaluasi Tata Kelola Sistem Rujukan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Konawe Utara,” *MPPKI: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(7), pp. 1374–1383. Available at: <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>.
- Iqbal, M. (2019) “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit BIREUEN Medical Center Sebagai Tempat Rawat Inap,” *Jurnal Kebangsaan*, 8(16), pp. 35–42.
- Kementerian Kesehatan RI (2012a) “Pedoman Sistem Rujukan Nasional.”
- Kementerian Kesehatan RI (2012b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Available at: [www.djpp.depkumham.go.id](http://www.djpp.depkumham.go.id).
- Kementerian Kesehatan RI (2022) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi DOKTER di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama*.
- Kementerian Kesehatan RI (2024) “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan.”
- Khairani, K. *et al.* (2024) *Implementasi Program Rujukan Berjenjang pada Skema JKN di Puskesmas Darussalam Kota Medan*.
- Nire, S.P. and Widodo, W. (2024) “Persepsi dan Kepatuhan Pasien JKN Terhadap Sistem Rujukan Berjenjang: Sebuah Studi Fenomenologi,” *Indogenius*, 3(2), pp. 301–309. Available at: <https://doi.org/10.56359/igj.v3i2.650>.
- Novasyra, A. (2023) “Analisis Pengaruh Persepsi Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Inap Anak di Rumah Sakit Sundari,” *Jurnal Kedokteran Ibnu Nafis*, 12(2), p. 41. Available at: <https://jurnal.fk.uisu.ac.id/index.php/ibnunafis> (Accessed: April 6, 2026).
- Nugraha W, Indrayanto A and Suwandari L (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai yang Dirasakan dan Pengalaman terhadap Kepuasan Dimediasi Rasa Percaya,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 24(1), pp. 47–58.

- Pakpahan, I. *et al.* (2025) “Pengaruh Kualitas Layanan BPJS Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Khususnya pada Pelayanan Rujukan di Kota Medan,” *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*, 2(12), pp. 2005–2019. Available at: <https://doi.org/10.62335>.
- Putri, A. and Vrikalora, R. (2023) “Persepsi Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Puskesmas Wiyung Surabaya,” *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)*, pp. 1644–1665.
- Rahmadini, N.A. and Rahman, A. (2024) “Pengaruh Lama Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong,” *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(2), pp. 1257–1267. Available at: <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB> (Accessed: April 6, 2026).
- Rasnidiati, K. and Subawa, N. (2020) “Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 4(1), pp. 1–18.
- Rizkiani A and Fatriyawan AA (2022) “Hubungan Diagnosis Penyakit dengan Pemberian Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Pringgasela Utama Tahun 2022,” *Nusadaya Jurnal of Multidiciplinary Study*, 1(2), pp. 1–6.
- Robbani, I. and Lukitasari, L. (2025) *Persepsi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cangkuang*, *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*. Available at: [www.jurnal.umb.ac.id](http://www.jurnal.umb.ac.id).
- Shi, H. *et al.* (2021) “Perceived Health-Care Quality in China: A Comparison of Second- and Third-Tier Hospitals,” *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab027>.
- Soesana, A. *et al.* (2023) “Metodologi Penelitian Kuantitatif.”
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Susanty, D. and Hardisman (2025) “Integrasi KRIS, Rujukan Kompetensi dan, IDRG dalam JKN: Pendekatan Walt & Gilson,” *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*, 8(2), pp. 293–303. Available at: <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id>.
- Susiloningtyas, L. (2020) “Sistem Rujukan dalam Sistem Kesehatan Maternal Perinatal di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Pamenang: JIP*, 2(1), pp. 6–16. Available at: <https://doi.org/10.53599>.
- Sutrisno, Suswanto GB and Heriyawan T (2025) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rujukan Pasien BPJS Di UPTD Puskesmas Kroya I

Kabupaten Cilacap,” *Jurnal Bina Cipta Husada: Jurnal Kesehatan Dan Science*, 21(1), pp. 135–145.

Usman, U. *et al.* (2026) *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Arjuno Kota Malang*, *Journal of Comprehensive Science*.

Yasa, I.G., Sulaiman, L. and Karjono, K. (2024) “Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Mataram,” *Bioscientist : Jurnal Ilmiah Biologi*, 12(1), p. 317. Available at: <https://doi.org/10.33394/bioscientist.v12i1.10595>.