

DAFTAR PUSTAKA

- Andesta, Nugraha, T., & Nuraini. (2020). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS pada Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok. *Jurnal Rekam Medic*, 3(2), 301–316. <https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>
- Arnindiah, N., & Safriantini, D. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan*, 11(2).
- Astuti, H. J. (2000). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20. <https://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(1), 41–46. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552>
- Farich, A., Mandala, Z., & Susanti, H. M. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien rawat Inap BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 5(3), 11–21.
- Gultom, S. P., & Anggraini, S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 207–218. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/38>
- Kementerian Kesehatan RI. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Kotler, P. (2011). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1. *Jakarta: Prehalind*.
- Kusniati, R., Farida, N., & Sudiro, S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(2), 91–97. <https://doi.org/10.14710/jmki.4.2.2016.91-97>
- Laelihah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Marwadhani, U., Fitriangga, A., & Nawangsari. (2019). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Metode Servqual Di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak. *Jurnal Mahasiswa PSPD*, 5(1), 791–792. <https://doi.org/10.2331/suisan.35.791>

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Menteri Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.* 26(3), 1–4.
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), 31–36.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi' an Kabupaten Siak. *Healthcare: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42.
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 271–278.
- Nurislamingsih, R. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 169–182.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., & Siregar, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2).
- Pohan, I. S. (2006). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya dalam Pelayanan Kesehatan. *Jakarta: EGC*, 63–77.
- Pujaswari, A. P., Fadila, N., & Febiana, C. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Lembang. *Jurnal Menara Medika*, 4(1). <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/view/2761>
- Puspa, A. S., & Bangkele, E. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta BPJS Kelas 3 Di RSU Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS Yang Rawat Inap) Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kedokteran*, 5(2), 40–50. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/12309>
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto.*
- Sholehah, F., Rachmawati, E., Wicaksono, A. P., & Chaerunisa, A. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS dengan Metode PIECES RSUD Sidoarjo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 297–303. <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j->

remi/article/view/2018

- Simalango, A. (2019a). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 2(1), 71–78.
- Simalango, A. (2019b). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 2(1), 71–78. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(August), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sondakh, B. R., Tampi, J. R. E., & Tumbel, T. M. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 101. <https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25520.101-111>
- Syamsi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5(1).
- Syaputra, A. D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 118–138. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/32>
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020a). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 10–18.
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020b). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 10–18.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (Importance Perfomance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*, 2(1), 7. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. In *Undergraduate Thesis*.

Widodo, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 1–15. aminilia@urindo.ac.id

Wiguna, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSUD Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 207–218.