

DAFTAR PUSTAKA

- Akaha, A.Z. 2008. *Belajar Dari Akhlaq Ustadz Salafi*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Azhari, N. Dan Niswah, F. 2020. *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) Kecamatan Tarik-Sidoarjo*. Dalam *Publika*. Vol. 8, No. 1. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32903/29632>. [11 Mei 2020].
- Aziz, S. B, Riza, T.A, dan Tulloh, R. 2015. *Perancangan dan Implementasi Aplikasi Sistem Antrian Untuk Pasien pada Dokter Umum Berbasis Android dan Sms Gateway*. Dalam *Jurnal Elektro Telekomunikasi*. Vol. 2, No. 1. <https://journals.telkomuniversity.ac.id/jett/article/view/95/44>. [23 Januari 2020].
- Budi, S.C. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Deharja, A., Putri, F., dan Ikawangi, L.O. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman*. Dalam *Jurnal Kesehatan*. Vol. 5, No. 2. <https://jurkes.polije.ac.id/index.php/journal/article/view/25/19>. [18 Mei 2020].
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Pengelolaan Dokumen Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Rekam Medik.
- Dewi, M. 2009. *Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas*. Dalam *Mutiara Medika*. Vol. 9, No. 2. <https://journal.umy.ac.id/index.php/mm/article/download/1602/1647>. [11 Mei 2020].
- Dharmawan, A. dan Wurjaningrum, F. 2014. *Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode SERVQUAL, IPA, dan QFD pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya*. Dalam *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol.7, No. 3. <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/2712/1971>. [04 Oktober 2019].
- Djunaidi, M., Setiawan, E., dan Hariyanto, T. 2006. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya*

- Peningkatan Kualitas Pelayanan. Dalam Jurnal Ilmiah Teknik Industri.* Vol. 4, No. 3. <http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/1563/1101>. [01 Oktober 2019].
- Fatmawati, T dan Susanto. 2016. *Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.* Dalam *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.* Vol. 5, No. 2. <https://media.neliti.com/media/publications/113153-ID-pengaruh-mutu-pelayanan-dokter-terhadap.pdf>. [07 Januari 2020].
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D.K., dan Setiawan, E.P. 2017. *Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.* Dalam *MKB.* Vol. 49, No. 2. <http://dx.doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>. [11 Mei 2020].
- Hasbi, F.H. 2012. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012.* Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat.* Vol. 1, No. 2. <https://media.neliti.com/media/publications/18776-ID-analisis-hubungan-persepsi-pasien-tentang-mutu-pelayanan-dengan-pemanfaatan-ulan.pdf>. [03 September 2019].
- Hastuti, S.k., Mudayan, A.A., Nurdhila, A.P., dan Hadiyatma, D. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.* Dalam *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat.* Vol. 11, No. 2. <http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260>. [18 Mei 2020].
- Hayaza, Y. T. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara.* Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Utara.* Vol. 2, No. 2. <http://webhosting.ubaya.ac.id/~journalubayaac/index.php/jimus/article/view/611/467>. [01 September 2019].
- Hidayat, A.A. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif.* Surabaya: *Health Book Publishing*
- Hidayati, A.N., Suryawati, C., dan Sriatmi, A. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Siltan Agung Semarang.* Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat.* Vol. 2, No.1. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6367/6146>. [05 September 2019].

- Hubung, H. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda*. Dalam *ejournal Administrasi Negara*. Vol. 3, No. 5. ejournal.an.fisip-unmul.ac.id. [11 Mei 2002].
- Indrayani, R., Ma'rufi, I., dan Khoiri, A. 2014. *Tingkat Harapan Masyarakat Terhadap Bidang Kesehatan di Kabupaten Jember*. Dalam *Jurnal IKESMA*. Vol. 1, No. 2. [10 Mei 2020].
- Irmawati, S., Sultan, H., dan Nurhannis. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Dalam *Jurnal Katalogis*. Vol. 5, No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/157122-ID-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas.pdf>. [11 Mei 2020].
- Isnindar, Saputra, I., dan Robiyanto. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012*. Dalam *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 3, No. 4. <https://journal.ugm.ac.id/jmpf/article/viewFile/29442/17586> [12 Mei 2020].
- Istiqna, N. 2015. *Harapan dan Kenyataan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS*. Dalam *Jurnal MKMI*. Vol. No. <https://media.neliti.com/media/publications/212836-harapan-dan-kenyataan-pasien-jkn-terhada.pdf>. [10 Mei 2020].
- Jannah, M., Darmini, D., dan Rochmayanti, D. 2017. *Komunikasi Efektif Berperan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi*. Dalam *Jurnal LINK*. Vol. 13, No. 2. <http://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/link>. [10 Mei 20020].
- Kasim, S., Robot, F. J, dan Hamek, R. 2013. *Hubungan Disiplin Waktu dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupatenbanggai Kepulauan*. Dalam *Ejournal Keperawatan*. Vol. 1, No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/110890-ID-hubungan-disiplin-waktu-dengan-kinerja-p.pdf>. [09 Januari 2020].
- Kemenkes.2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- _____. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Sekretariat Negara.

- _____. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kemenpan-RB. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Laelihah, N. Dan Subekti, H. 2017. *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Dalam *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol. 1, No. 2. <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>. [10 Mei 2020].
- Liem, J. B. 2018. *Hubungan Jaminan Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan*. Dalam *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, dan Ilmu Kesehatan*. Vol 2, No. 1. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmistki/article/download/1743/1398>. [08 Januari 2020].
- Lusianti, Dina. 2017. *Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis*. Dalam *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 16, No. 1. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14565/11347>. [01 September 2019].
- Maulana, D., Tamrin, R, Alim, A., dan Imran, A. 2019. *Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Maccini Sombala*. Dalam *Jurnal Kesehatan*. Vol. 12, No. 2. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/10483>. [10 Mei 2020].
- Mernawati, Defi dan Zainafree, Intan. 2016. *Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang*. Dalam *Public Health Perspective Journal*. Vol. 1, No. 1. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/7755/5399>. [04 Oktober 2019].
- Mowen, J.C. dan Minor, M. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mumu, L.J, Kandou, G.D., dan Doda, D.V. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Dalam RSUP Prof. Dr. D. Kandaou Manado*. Dalam *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat*. Vol. 5, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460/7530>. [09 Januari 2020].

- Nurdini, Allis. 2006. "Cross-Sectional Vs Longitudinal": Pilihan Rancangan Waktu Dalam Penelitian Perumahan Permukiman. Dalam *Jurnal Teknik Arsitektur Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan*. Vol. 34, No. 1. <http://dimensi.petra.ac.id/index.php/ars/article/view/16457/16449>. [04 Oktober 2019].
- Pane, S.F., Zamzam, M., dan Fadillah, M.D. 2020. *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*. Bandung : Kreatif Industri Nusantara.
- Paramita, M., Dania, W.A., dan Ikasari, D.M. 2015. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan Six Sigma (Studi Kasus pada "Restoran Dahlia" Pasuruan)*. Dalam *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*. Vol. 4, No. 3. <https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/297>. [10 Mei 2020].
- Pebrianti, T. Dan Porwani, S. 2017. *Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang*. Dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. Vol. 8, No. 02. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EGMK/article/view/327>. [10 Mei 2020].
- Puspitasari, M.G. dan Edris, M. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Dalam *Jurnal Analisis Manajemen*. Vol. 5, No. 2. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/JAM/article/view/7/8>. [01 September 2019].
- Putra, I., Katili, P.B., dan Arina, F. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Dalam *Jurnal Teknik Industri*. Vo. 11, No. 1. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/view/116/77>. [03 September 2019].
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rahmayanti, S.N. dan Ariguntar, Tri. 2017. *Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015*. Dalam *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 6, No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/114841-ID-karakteristik-responden-dalam-penggunaan.pdf>. [05 Januari 2020].

- Renaldi, Reno dan Widodo, M. D. 2018. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu Ii Kabupaten Kampar Tahun 2017*. Dalam *Collaborative Medical Journal*. Vol. 1, No. 2. <http://jurnal.univrab.ac.id/index.php/cmj/article/download/449/344>. [09 Januari 2020].
- Rohman, H., Prabawati, B. C., dan Anaskhan, A. S. 2019. *Pembangunan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Harapan Sehat Berbasis Web*. Dalam *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*. Vol. 1, No. 2. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/smiknas/article/view/679/671>. [10 Mei 2020].
- Ruliyandari, R. 2018. *Implementasi Program Santun Lansia Puskesmas Kabupaten Sleman*. Dalam *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Vol. 12, No.1. http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/download/8512/pdf_71. [11 Mei 2020].
- Sabarguna, B. S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sari, D.T., Sunardi, Astuti, H., dan Susilowati, A. 2019. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November – Desember 2017*. Dalam *Jurnal Akfarindo*. Vol. 4, No. 1. *Journal homepage:*<http://jofar.afi.ac.id>. [18 Mei 2020].
- Sari, E.N., Citraningtyas, G., dan Jayanto, I. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado*. Dalam *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol. 8, No. 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/download/24310/23978>. [08 Januari 2020].
- Setyarini, R., Arso, S.P., dan Suparwati, A. 2017. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Ulang Puskesmas Santun Lansia Karangdoro Kota Semarang Tahun 2016*. Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 5, No. 2. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>. [11 Mei 2020].
- Silaen, D. J dan Alferraly, I. 2019. *Hubungan Komunikasi Efektif Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Medik*. Dalam *Intisari Sains Medis*. Vol. 10, No. 2. <https://isainsmedis.id/index.php/ism/article/viewFile/387/318>. [09 Januari 2020].

- Sukamdi. 2016. *INOVASI dan KEWIRAUSAHAAN: Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan*. Bandung : Humaniora Utama Press
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*. Dalam *Jurnal Medicoeticolegal*. Vol. 6, No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/114088-ID-kualitas-pelayanan-an-kepuasan-pasien-ru.pdf>. [11 Januari 2020].
- Sulistya, I.A. dan Suharto, B. 2015. *Analisis Perkiraan Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis di TPPRJ Dengan Metode Wisn Di Puskesmas Mojolaban Tahun 2013*. Dalam *Indonesian Journal on Medical Science*. Vol. 2, No. 1. <http://www.ejournal.ijmsbm.org/index.php/ijms/article/viewFile/3/3>. [11 Mei 2020].
- Supriyanto, S. Dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Suzanto, B. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. Dalam *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol. 5, No.1. <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>. [04 Oktober 2019].
- Sukadi, D.R dan Wahyuningsih, Sri. 2015. *Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kabupaten Kudus*. Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 3, No. 1. <http://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/112/89>. [09 Januari 2020].
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Utami, Widi dan Bachri, A.A. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas S. Parman Banjarmasin Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Memperoleh Pelayanan Kesehatan*. Dalam *Jurnal Wawasan Manajemen*. Vol. 1, No. 1. <http://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm/article/download/61/61>. [07 Januari 2020].
- Yusuf, M 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta : KENCANA
- Warani, N.T. 2016. *Penerapan Metode Brainstorming Dalam Rangka Peningkatan Aktivitas dan Hasil Belajar pada Mata Pelajaran Ekonomi Siswa Kelas Xi Ips 1 Sma Negeri 1 Sukasada Tahun Ajaran 2016/2017*. Dalam *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*. Vol. 8, No. 3. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/8663/5647>. [20 Agustus 2019].