

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriati, Y. S. (2019). *Hubungan Antara Karakteristik Pasien, Lama Peserta, Asal Kelas dan Status Kepegawaian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan Sosial terhadap Pelayanan Rawat Inap*. 3(1), 25–30.
- Arikunto Suharsimi. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. In *Jakarta: Rineka Cipta* (hal. 172).  
<http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880>
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). *Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap dirumah sakit umum herna medan*. VI, 117–123.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/#:~:text=Jika nilai signifikansi uji t,variabel independen terhadap variabel dependen>.
- Harahap, R. H. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Tarif terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati*.
- Hasanah, U., & Firdausi, N. J. (2019). *Boarding Time and Patient Satisfaction At the Emergency Department*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 7. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i1.2019.6-10>
- Hastono, S. P. (2006). *Analisis Data*.
- Hays, R. D., Davies, A. R., & Ware, J. E. (1987). *Scoring The Medical Outcomes*

*Study Patient Satisfaction Questionnaire: PSQ-III.*

- Humas. (2018). *Hak dan Kewajiban Peserta BPJS*. bpjs-kesehatan.go.id.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2, 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Istiqomah, Anisa, F. N., & Matandung, S. F. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di IGD PONEK RSUD dr Doris Sylvanus Palangka Raya. *Dinamika Kesehatan*, 7(2), 11–20.
- Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Bersama Selesaikan Masalah Kesehatan*.
- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Situbondo. (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*.
- Kurniasih, F. D., Amalia, L., & Anggraini, Y. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di Bogor. *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal*, 1(1), 89–106.
- Laisa, Z. (2020). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, ESDMN dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo Tahun 2020. In *Bussiness Law binus* (Vol. 7, Nomor 2). <http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS>  
[PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-](http://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/)

results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839

Lokaria, E. (2016). Pengaruh Penggunaan Modul Biokimia pada Mahasiswa Pendidikan Biologi STKIP-PGRI Lubuklinggau. *Jurnal Bioedukatika*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.26555/bioedukatika.v4i1.4738>

Marshall, G. N., & Ron, H. D. (1994). The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form. In *Santa Monica: Vol. P* (Nomor 7865, hal. 1–36).

Maulid, R. (2022). *Teknik Analisis Data Ragam Jenis Uji Normalitas dalam Asumsi Klasik*. dqlab.id. [https://dqlab.id/teknik-analisis-data-ragam-jenis-uji-normalitas-dalam-asumsi-klasik#:~:text=Shapiro-Wilk memiliki perbedaan dengan,jumlahnya sedikit \(%3C100\)](https://dqlab.id/teknik-analisis-data-ragam-jenis-uji-normalitas-dalam-asumsi-klasik#:~:text=Shapiro-Wilk memiliki perbedaan dengan,jumlahnya sedikit (%3C100)).

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. In *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.

<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110><https://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001><https://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044><https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang*

*Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.* [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)

- Merryani E. Oroh, S. R., & Linnie Pondaag. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 113452.
- Nelviza, R., & Ardenny, A. (2022). Hubungan Sikap Petugas Dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Puri Husada Tembilahan. *JONAH: Journal of Nursing and Homecare*, 1(1).
- Nisa, L. S., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). *Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019*. 15, 51–62.
- Nurriszka, R. H., & Saputra, W. (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(01), 9. <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2582/2314>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <http://www.ainfo.inia.uy/digital/bitstream/item/7130/1/LUZARDO-BUIATRIA-2017.pdf>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan*. 086146.

- PERMENKES RI Nomor 30. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113–121.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Profil RSUD SMC FULL.pdf*. (2023).
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), 357–367.  
<https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418>
- Rizan, M. (2020). *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jasa Layanan Kesehatan BPJS di RS Hasan Sadikin Bandung*. 11(2), 320–337.
- Rusnoto, M. Purnomo, T. P. U. (2019). *Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 10(2), 343–349.
- Santoso, I. (2022). *Gambaran Sistem Pengelolaan Rekam Medis di Rumah Sakit Bhayangkara Lemdiklat POLRI Tahun 2022*.
- Sasongko, A. H. (2020). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. [binus.ac.id](http://binus.ac.id).
- Savitri, D., Hidayat, W., & Dewi, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 325–331.

- Sismiyati, A. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien*.
- Soeprajogo; Purnama, M., & Ratnaningsih, N. (2020). Perbandingan Dua Rata-Rata Uji-T. *Universitas Padjajaran*, 5–20.
- Sudrajat, D. A., & Rahmawati, R. (2021). Studi Komparasi Gaya Kepemimpinan Antara Rumah Sakit Swasta dan Pemerintah. *Jurnal Keperawatan Komprehensif (Comprehensive Nursing Journal)*, 7(1), 1–6.  
<https://doi.org/10.33755/jkk.v7i1.179>
- Sugiyono. (2019). Sugiyono, P.D., 2019. Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Tethool, H., Ogotan, M., & Kolondam, H. (2019). Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Provinsi Papua. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 12–21.
- Tn. (2020). *Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit*. [krakataumedika.com](http://krakataumedika.com).
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BJPS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 139.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Unika Atma Jaya Jakarta.
- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3), 247–263. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)
- Wells, W. D., & Prensky, D. (1996). *Consumer Behavior*. New York: John Willey

*and Sons. Inc.*

Wirajaya, M. M. K., Laksmi, P. A., & Sutrisnawati, N. N. D. (2021). The differences of satisfaction between national health insurance and general patients in public hospital, Wangaya Denpasar. In *ICST conference* (hal. 10–19).

Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Kesmas Asclepius*, 3, 1–8.  
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/2311/1479>