

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A. M., Bruyneel, L., McHugh, M., Maier, C. B., Moreno-Casbas, T., Ball, J. E., Ausserhofer, D., Sermeus, W., Heede, K. Van Den, Lesaffre, E., Diya, L., Smith, H., Jones, S., Kinnunen, J., Ensio, A., Jylhä, V., ... Van Achterberg, T. (2017). Nursing skill mix in European hospitals: Cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ Quality and Safety*, 26(7), 559–568. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2016-005567>
- Addinni, T. (2023). Peranan Penting Keterlibatan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan sebagai Subsistem Upaya Kesehatan di Indonesia. Researchgate, December
- Apriani, L., Setyawati, H., Anindita, P. R., & Pramita, A. A. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap FA-MITRA Warukulon. *PHARMADEMICA: Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 2(2), 56–64. <https://doi.org/10.54445/pharmademica.v2i2.26>
- Christya, D.Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Profesionalisme Pegawai Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. <https://prosiding.stie-aas.ac.id/index.php/prosenas/article/view/255>
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. 1Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta, 6(1), 1–7.
- Erawati, P. (2022). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Perilaku Caring Dan Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rsud Kabupaten Karangasem. 6
- Geofani, R. F., Masrul, M., & Kasra, K. (2023). Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pasien BPJS Poliklinik di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 326. <https://doi.org/10.33757/jik.v7i2.874>
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form* (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology* (GamaJoP), 2(1), 8. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Kesehatan, M. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kesehatan, M. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.
- Kesehatan, M. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. 1–23.
- Kesehatan, M. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Laeliah, 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>
- Lestari, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12
- Mulyana, M., Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *Warta*

- Dharmawangsa*, 17(2), 874–881. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3195>
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190>
- Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Prastica, I. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*.
- Pratama Saanin, A., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSIS)*, 6(2), 182–186. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2582>
- Presiden RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang, 187315, 1–300.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1). <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Sholikha, A. C., Wijayanti, R. A., & Nuraini, N. (2020). Studi Literatur: Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya 2020. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 175–185. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2112>
- Sirappa, E. Y. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Di Rawat Jalan Rsud Kota Makassar*. 62.
- Siwi, A. R., Supandi, A. S., & Loindong, S. S. R. (2017). Servicescape Influence and Patient Satisfaction Service Quality Installation on Hospital Outpatient Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Pengaruh Servicescape..... 475 *Jurnal EMBA*, 5(2), 475–486
- Supriyanto, Y & Soesanto, H. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/37113/>
- Tjiptono, F. 2007. Service, quality satisfaction. <https://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=49176&lokasi=lokal>
- 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), 7–19. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* Penerbit : Tata