

DAFTAR PUSTAKA

- AA Muninjaya, 2004, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC
- Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. 2(3), 78–88.
- Andrianto, Sasmito, C. and Indragunawan, C. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” Di Tuban, 8487(2), pp. 206–221.
- Emilia,Sri. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas SindangJawa Kabupaten Cirebon. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh : Jakarta
- Hardani, Hikmatul, et al. "*Metode penelitian kualitatif & kuantitatif.*" Yogyakarta: Pustaka Ilmu (2020).
- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. 7(2), 1281–1298.
- Herman Harun, W., 2019. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. Jurnal Human Care, 4(3), pp. 138-148.
- Hidayah,Aep.2017. Konsep Pelayanan. Artikel Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. [Online] tersedia di [Konsep Pelayanan By Aep Nurul Hidayah | Aep Nurul Hidayah \(Wordpress.Com\)](#) diakses pada 14 Februari 2022
- Huffman, E. K. Health Information Management. Iiyones : physician record company. 1994
- Husni, Nurul (2021) Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Empagae Kabupaten Sidrap Tahun 2021. Skripsi-S1 thesis, Universitas Hasanuddin
- Imran dan Ramli. 2019. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat.Jurnal Buku 2: Sosial dan Humaniora Hal 1-7
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- KBBI, 2021. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Bau> (diakses pada 14 Februari 2022).
- Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2016

- Kusmanto, H. (2020) 'Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam, 1(1), pp. 22–31.
- Laporan Komite PMKP RSUD SMC Tahun 2020
- Librianty, N., 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Journal Ners*, 3(23), pp. 103-111.
- Maryana, M. C., 2022. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), pp. 105-112.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Nugroho, 2011. Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen. *Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*. Magetan
- Peraturan MENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, klasifikasi Rumah Sakit
- Pohan, Imbalo S. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Priyanda, E. R. P., (2021) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Permata Bunda Rengat. *Syntax Idea*, 3(9)
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Tahun 2020
- Purnamasari, Wulan (2020) Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota makassar tahun 2020. Skripsi-S1 thesis, Universitas Hasanuddin
- Rahmat Syarifullah, Y. K. M. W., 2021. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau Tahun 2020. *Media Kesmas (Public Health Media)*, Volume 1, pp. 995-1104.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosen Publishing: Yogyakarta
- Shiyam, 2013. *Langkah Strategis Upaya Pelayanan Publik Terbaik Bidang Kesehatan Di Indonesia*. Malang : Universitas Brawijaya
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Supartiningsih, S. (2017) 'Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), pp. 9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Suratri, MAL.,Suryati, T., Edwin, VA. (2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246.
- Suryati, B. W. dan V. T. I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan

Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.

- Tjiptono, F. (2001). *Total quality management* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Triwardani. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang*. (Skripsi). FKIK. Jakarta
- Undang – Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009
- Wahyuni, A. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Rekam Medis*, 3(1), pp. 20-31.
- Wijaya, H. (2014). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Allaudin Makasar
- Yulia, Mitra, et al. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Atas Kualitas Pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, vol. 1, no. 2, Oct. 2018

