

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, R. R., & Santosa, S. B. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)*. *Diponegoro Journal Of Management*, 2(2), 1–8.
- Alaan, Y. (2016). “Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung.” *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Alamry, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 1–16.
- Alfi Febriana Rahmawati, S. S. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. 1*, 132–139.
- Andreas Aprilio Staygers Ruus, Ardiansa A. T. Tucunan, C. K. F. M. (2019). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder*. *Jurnal KESMAS*, 8(7), 402–408.
- Antina, R. R. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan DI Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 567–576.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- BPJS Kesehatan Cabang Surakarta (2021). *Cakupan kePasienan Pasien JKN KIS Kantor Cabang Surakarta*
- Badan Pusat Statistik (BPS). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Kota Surakarta (jiwa)*, 2020. Diakses dari <https://surakartakota.bps.go.id> pada tanggal 16 Juli 2021.

- Bambang Prasetyo, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Bambang, Lina, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- David, D., Hariyanti, T., & Widayanti Lestari, E. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Penembahan Senopati Bantul.. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.690>
- Fitriani, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Universita Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 18–19.
- Haliman dan Wulandari. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Harifka., Jarliyah ., & Abdullah., Nadiya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, XIV (1).
- Hasan A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 560/Menkes/SK/IV/2003
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1165/MENKES/SK/2007/bab 1

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 81/93

Kompas. 2018. Angka Harapan Hidup di Singapura Tertinggi Se-Asean, Indonesia

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/24/100700126/angka-harapan-hidup-di-singapura-tertinggi-se-asean-indonesia-nomor-berapa->

Kristina, P., Wahyuni, T. D., & Rahayu, W. (2017). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RSI G KABUPATEN MALANG. *Nurisng News*, 2, 310–320.

Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(2), 13–24. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v15i2.178>

Mailani, F., & Fitri, N. (2017). HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD DR. RASIDIN PADANG. *Journal Endurance*, 2(June), 203–208. <https://doi.org/http://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>

Marfungatun, N. (2008). Evaluasi-kualitas-pelayanan-rumah-sakit.pdf. *MIIPS*, 8.

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.

Modi, S. S., Costigan, J. B., Lemak, M., & Feldman, S. (2020). Patient experience in outpatient clinics: Does appointment time impact satisfaction? *Patient Experience Journal*, 7(3), 166–173. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1445>

Mpku.or.id. 2021. Data Rumah Sakit Muhammadiyah Aisyiyah. <http://www.mpku.or.id/data-rumah-sakit-muhammadiyah-aisyiyah/> (15 Juni 2021)

Nengsih, Y. G. (2021). *Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan*. 6(1), 51–57.

- Nepal, S., Keniston, A., Indovina, K. A., Frank, M. G., Stella, S. A., Quinzanos-Alonso, I., McBeth, L., Moore, S. L., & Burden, M. (2020). What Do Patients Want? A Qualitative Analysis of Patient, Provider, and Administrative Perceptions and Expectations About Patients' Hospital Stays. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1760–1770.
<https://doi.org/10.1177/2374373520942403>
- Nursalam. (2015). *Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4*, Jakarta: Salemba Medika..
- Nova, R. F. (2020). *Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Sebelas Maret
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/14>
- Peraturan Presiden No 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit
- Pertiwi, aisha nur. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18, 02.
- Priyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Teddy Chandra (ed.); Vol. 148). ZIFATAMA PUBLISHING.
- Purnama, Nursya'bani, 2006, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia FE-UII, Yogyakarta

- Rahmawati, A. F., & Supriyanto, S. (2013). *MUTU PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN DIMENSI DABHOLKAR DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM. 1*, 132–139.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang No 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit*
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009, Tentang Kesehatan.*
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-undang No 40 Tahun 2004, Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.*
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-undang No 24 Tahun 2011, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.*
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang No 14 Tahun 2009, Tentang Keterbukaan Informasi Publik.*
- Rumah Sakit Pratama Kriopanting. 2012.
- <https://rspkriopanting.bangkaselatankab.go.id/profile/detail/179-definisi-tugas-dan-tugas>)
- Rumi, M. H., Makhdum, N., Rashid, M. H., & Muyeed, A. (2021). Patients' Satisfaction on the Service Quality of Upazila Health Complex in Bangladesh. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–7.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business. In A Skill-Building Approach* (Seventh Ed). Chichester: Wiley.
- Shofiana, B.N dkk (2019). “Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 7 No. 1 Hal. 102-112.*
- Sholehuddin, S., & Rahman, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang). *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(193), 94–106.
- Siregar, N. S. S. (2016). *Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis Terhadap Kepuasan*

Pasien dalam Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Bernuansa Islami di Kota Medan.
Universitas Negeri Medan.

Sofyan dkk. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai aspek intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–12.

Sulo, H., R., & Hartono, E., & Oetari, R., A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Kota X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90.

Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>

Suryati, Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5.
<http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm%0AFaktor-Faktor>

Utami, A. P., Ismanto, H., & Lestari, Y. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (ISSN. 2338-445X)*, 1 (1)..

Visi dan Misi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020

Wulandari, W., & Masdupi, E. (2012). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS PO. USAHA MURNI Winda Wulandari, Erni Masdupi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, No. 7.