

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2019) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Aswaja Pressindo*.
- Ansyori, A. (2023) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran', *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(2), pp. 557–570. Diakses dari doi: 10.32583/pskm.v13i2.897 pada tanggal 30 April 2024 .
- Awalinda, (2019). 'Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado'.
- Budiarti, A. and Harmanto, D. (2022) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), pp. 1–5. Diakses dari doi: 10.51851/jmis.v7i1.320 pada tanggal 30 April 2024.
- Fannya, P., Indawati, L. and Rumana, N. (2022) 'Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022', *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(3), pp. 89–94.
- Hasan, S. and Putra, A. H. P. K. (2018) 'Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), pp. 184–196.
- Herlina, V., (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Heryana, A. (2019) 'Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat', *Bahan Ajar Keperawatan Gigi*, (June), pp. 1–187.
- Indonesia, Perpres., (2020). Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Indonesia, Perpres., (2018). Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Indonesia, UURI., (2023). Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Indonesia, UURI., (2011). Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Indonesia, UURI., (2009). Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

- Kuntoro, W. and Istiono, W., (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp.140-147.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E. and Korompis, G. E. C. (2020) 'Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas', *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), pp. 1–5.
- Maulidah, T. (2019) 'Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan', *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4), pp. 601–611.
- Nalendra, A. R. A. (2021) *Stastitika Seri Dasar Dengan SPSS, Media Sains Indonesia : Bandung*.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2012) 'Metodologi Penelitian Kesehatan Tahun 2012'.
- Nuryadi *et al.* (2017) *Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian, Sibuku Media*.
- Octaviasuni, S. and Wulan, W. R. (2022) 'Kualitas Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat: Literature Review', *VISIQUES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 20(2).
- Patria, A. and Amatiria, G., (2018). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), pp.118-125.
- Peraturan., (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pinem, G. Z. D. (2021) 'Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Laras Kabupaten Simalungun'. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Rahmadi (2017) *Pengantar Metodologi Penelitian, Antasari Press*. Diakses dari [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar Metodologi Penelitian.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar%20Metodologi%20Penelitian.pdf) pada tanggal 21 Oktober 2023.
- RI, Permenkes., (2009). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Retnawati, H. (2017) 'Teknik pengambilan sampel', in *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme*, pp. 1–7.

- Ridha, N. (2017) 'Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian', *Hikmah*, 14(1), pp. 62–70.
- Rohaeni, H. and Marwa, N. (2018) 'Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan', *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2), p. 486295.
- Rukajat, A. (2018) '*Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*'. Deepublish.
- Suryawati, C. (2018) 'Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian)', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(04).
- Swarjana, I. K. and SKM, M. P. H. (2022) '*Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*'. Penerbit Andi.
- Utami, A.T., Ismanto, H. and Lestari, Y., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 1(1), pp.83-96.
- Utari, R., Lidiawati, M. and Elmiyati, E. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen', *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 8(3), pp. 263–269. Diakses dari doi: 10.33024/jikk.v8i3.3920 pada tanggal 29 April 2024.
- Virgi Trisyalela, A., (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rekam Medis*. (Doctoral dissertation, STIKES BHAKTI HUSADA MULIA).
- Wahyuni, N. and Setijaningsih, R. A. (2021) 'Manajemen Pelayanan Pendaftaran Pasien TPPGD Dalam Rangka Pencegahan Penularan Covid-19 Di Rs X Tahun 2021', 2019, pp. 63–73.
- Yanuarti, R. *et al.* (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum', *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), pp. 1–8.
- Yassir and Abdul Haris (2022) 'Akankah Kualitas Dan Keradilan Pelayanan Dapat Menciptakan Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit', *Jurnal Ekonomi*, 27(2), pp. 225–241. Diakses dari doi: 10.24912/je.v27i2.1062 pada tanggal 6 Mei 2024.
- Yurita, M. (2019) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018', *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), pp. 37–49.