

DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Definisi Rumah Sakit. World Health Organization. www.who.int-Diakses 10 Oktober 2019.
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2009.
3. Anwar AP. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden Mattaher Jambi. 2012;1(1):12.
4. Faluzi A. Analisis Penerapan Upaya Pencapaian Standar Sasaran Keselamatan Pasien Bagi Profesi Pemberi Asuhan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rawat Inap Rsup Dr.M.Djamil Padang Tahun 2017. Jurnal Kesehatan Andalas. 2018;7(4):35.
5. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan No. 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2010.
6. Sari L. Hubungan Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Dr. M Djamil Padang. (Master Tesis). Universitas Andalas; 2017.
7. RSUP Dr. M. Djamil Padang. 2015. Laporan Tahunan RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2014.
8. RSUP Dr. M. Djamil Padang. Laporan Tahunan Instalasi HUMAS RSUP Dr. M. Djamil Padang. 2019.
9. Ahdazumar U. Tingkat Kepuasan Pasien Post Operatif Terhadap Pelayanan Perawat Di Ruang Recovery Room. 2013 Feb 4.
10. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 15th ed. London: Pearson Education, 2016. p.148-76.
11. Supranto J. Pengukuran tentang tingkat kepuasan pelanggan, Jakarta: Rineka cipta. 2006; p.233.
12. Puska FKM UI. Laporan Penelitian Pengaruh Akreditasi terhadap Pelayanan Rumah Sakit tahun 2012 s/d 2014 di RSUP Dr. M. Djamil Padang. 2014.
13. RSUP Dr. M. Djamil Padang. Laporan Capaian Indikator Kepuasan Pasien dan Keluarga RSUP Dr. M. Djamil Padang. 2019.
14. A D Rogers. The Scope of Plastic Surgery. South African Journal of Surgery: 2013; 51(3): p.106-9.
15. Akbar F. Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Kepuasan Pemberian Informed Consent Pasien Pre Operasi (undergraduate thesis). Universitas Muhamadiyah Semarang; 2018.
16. Muttaqin, A. & Sari, K. Asuhan keperawatan perioperatif: konsep, proses dan aplikasi. Jakarta: Salemba Medika. 2009. p 56-8.
17. A, Zambouri. Preoperative evaluation and preparation for anesthesia and surgery. Hippokratia Quarterly Medical Journal. 2007; 11(1): 13.
18. Heidegger T, Nuebling M, German R, Borg H, Fluckiger K, Coi T, Husemann Y. Patient satisfaction with anesthesia care : information alone does not lead to improvement. Can J Anesth. 2004; p.801-5.
19. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. Soc. Sci. Med. 1997; 45: 1829–1843.
20. Notoatmodjo, S . Promosi kesehatan dan Ilmu perilaku. Rineka Cipta: Jakarta. 2007; P. 43-64.
21. Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka

- Cipta. 2010; P. 43-64.
22. Tucker, J. (2002), "The moderators of patient satisfaction", *Journal of Management in Medicine*, Vol. 16 No. 1, pp. 48-66.
 23. Budiman, Suhat. Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia. 2010.p 7.
 24. Quintana J, Gonzalez N, Bilbao A et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC Health. Serv. Res.* 2006; 6: 102.
 25. Butler, D., Oswald, S. and Turner, D. The effects of demographics on determinants of perceived health care service quality. *Journal of Management in Medicine*. 1996. Vol. 10 No. 5, pp. 8-20.
 26. Notoatmodjo, S . Promosi kesehatan dan Ilmu perilaku. Rhinea Cipta: Jakarta. 2010; P. 43-64.
 27. Adiwidia K. Gambaran Tingkat Pengetahuan TB Paru Rencana Pulang Tentang Penyakit TB Paru Di Ruang Rawat Inap Rs. Paru dr. M. Goenawan Partowidigdo (Skripsi). Universitas Indonesia. 2012.
 28. Priyoto. Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2014; p.243-52.
 29. Anisza H. Anisza H. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten (Skripsi Tesis). Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2012.
 30. BPJS. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/-Diakses> November 2019.
 31. Sari RY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Undergraduate Thesis. 2017.
 32. Abdillah AD, Ramdan M. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jaan Puskesmas Sindangkerta Kecamatan Bandung Barat. Stikes A Yani. Skripsi. 2009.
 33. Merkouris A, Papathanassoglou EDE, Lemonidou C. Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *Int. J. Nurs. Stud.* 2004; 41: 355–367.
 34. Sudami, Dwi. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di Bidan RSUD Waled Kabupaten. Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia. 2009. p. 9 -37.
 35. Departemen Kesehatan RI. Kategori Usia. <http://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses Pada Tanggal 10 April 2020. 2009ord.
 36. Undang undang No 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak.
 37. PMK No 290 Tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.
 38. Wade, C., dan Tavis, C. Psikologi Edisi 9 Jilid 2 Erlangga: Jakarta. 2007.
 39. Undang-Undang Pendidikan No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 40. Ihsan FH. Dasar-dasar Kependidikan. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2005. p.2.
 41. Putri R. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pengetahuan Dengan Perilaku Hidup Sehat Kualitas Lingkungan Rumah (tesis). Universitas Lampung. 2017.
 42. Arikunto, D. S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:

- Rineka Cipta.2011; p.264-75.
43. Rizal A. Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan. Skripsi. 2018.
 44. BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/a9c04aa825ffc12d24ae668747f284.pdf>. Diakses 30 Maret 2020.
 45. Pohan. Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 2006. p 105-7.
 46. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. 2010; P. 1-17.
 47. Listiyono, Rizky Agustian. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. Februari 2015; 1:4.
 48. Utama, S. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Kesehatan. 2005. 09 (1), p.1-7.
 49. Merkouris A, Lanara V, Ifantopoulus, and Lemonidou C. Patient satisfaction, a key concept for evaluating and improving nursing practice. J Nurs Manag. 1999.
 50. Gunarsa, Singgih D. Psikologi Keperawatan. Cetakan ke-2. Jakarta: Gunung Mulia. 1995.
 51. Wijaya S. Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Bedah Elektif Terkait Acute Pain Service (APS) di RSUPN Cipto Mangkusumo : Pengaruh Penambahan Leaflet Saat Pemberian Informasi Pra-Anastesia. Tesis. Universitas Indonesia. 2014.
 52. Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. SERVQUAL: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. 1988. 64(1). p 12-29.
 53. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. <http://www.yankes.kemkes.go.id/>-Diakses 3 Februari 2020.
 54. Jenis Layanan Rumah Sakit RSUP DR.M.DJAMIL Padang. http://www.rsdjamil.co.id/po-content/po-upload/JENIS_LAYANAN_RS.pdf- Diakses 3 Februari 2020.
 55. Pedoman Pelayanan Rumah Sakit. http://www.rsdjamil.co.id/po-content/po-upload/pedoman_pelayanan_ramahsakit.pdf- Diakses 3 Februari 2020.
 56. Mustika R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Stikes Hang Tuah. Skripsi. 2014.
 57. Trisnantoro L. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit. 2006: Gadjah Mada University Press. 122-2.
 58. Pratama FI. Hubungan Karakteristik Pasien dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang. Skripsi. 2013.
 59. Smet B. Psikologi Kesehatan. Grasindo: Jakarta. 1994. p.230.
 60. Kaporina A. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT dan Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang. Skripsi. 2013.
 61. Jacobalis. Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional.

- Jakarta: Yayasan penerbit IDI.2000.
62. Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU*.2015. , 5(1), 88-100.
 63. Mardiaty N. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Dan Status Kepesertaan Dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian: Studi Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertamakarta Banjarbaru. *Journal Of Current Pharmaceutical Sciences*: 2018; 1(2): p.
 64. Triwardani Y. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi. 2017.
 65. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, McGraw-Hill, New York, NY. 2000. p176-181.
 66. Aulia N. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2(1). 2014.
 67. Anjaryani WD. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro. Tesis. 2009.
 68. Hayuningsih S. Hubungan Antara Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien (Aspek Tangibles) Pada Pelayanan Antenatal Care di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojong Gede Bogor Jawa Barat. Universitas Gunadarma. Skripsi. 2018.
 69. Maslow AH. *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia)*. PT. PBP: Jakarta. 1994.
 70. Supardi, S. *Sakit dan Perilaku Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran III, Jakarta, 1996.
 71. Aday, Lu Ann, et al. *Health Care in The US Equitable for whom*. London: Sage Publication; 1980.
 72. Lumenta B. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius; 1989.
 73. Mummalaneni, V. and Gopalakrishna, P. Mediators vs moderators of patient satisfaction, *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 15 No. 4. 1995. pp. 17-22.
 74. Findik YU. Patient Satisfaction With Nursing Care and Its Relationship With Patient Characteristics. *Nursing and Health Science*. Trakya University. 12. 2010. p162-9.
 75. Radwin LE. Cancer patients' demographic characteristics and rating of patient-centered nursing care. *J. Nurs. Scholarsh.* 2003; 35: 365– 370.
 76. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand. J. Caring Sci.* 2002; 16: 337–344.
 77. Ho, F.N., O'Donnell, K.A. and Chen, Y.J., "Switching HMO providers", *Marketing Health Services*, Vol. 18 No. 1, 1998. pp. 23-7.
 78. Tatamin ER. Hubungan Antara Pendidikan, Pekerjaan dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Pancaran Kajih Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. Tesis. 2015.

79. As'at, Mar'at. Psikologi Industri, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1995.
80. Azwar, Azrul, Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta, 1994.
81. Hatibie. J. W. T. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jurnal. Universitas Sam Ratulagi Program Pascasarjana Manado. Manado.
82. Hakim FA. Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum di daerah Kendal. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia: 2019; 7(3): p.159-160.
83. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.
84. Le N. Health insurance and patient satisfaction Evidence from the poorest regions of Vietnam. UNU-MERIT Working Papers: 2019. p.21.

