

Daftar Pustaka

1. BPJS Kesehatan. perkembangan kepesertaan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan. <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/542/JKN-KIS-Member-Grow-Fast> - diakses oktober 2018
2. Tsal YS, Kung PT, Ku MC, Wang YH, Tsal WC. Effects of pay for performance on risk Incidence o Inection an of revision after total knee arthroplasty in type 2 diabetic patient: A Nationwide Matched Cohort Study. 2018, Plos one. 2018;13(11) :1-18.
3. Salim AM, Mahmoud FH. Exploring health insurances service in sudan from the perspective of insurer Sage Open Medicine. 2018;6(10):1-10.
4. BPJS Kesehatan (2018). Sejarah bpjs kesehatan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4.-diakses> Oktober 2018.
5. BPJS Kesehatan (2014) . Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang. BPJS Kesehatan.<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/7c6f09ad0f0c398a171ac4a6678a8f06.pdf> - diakses Oktober 2018
6. Budiono A, Jati SP, Suryawati C. Evaluasi implementasi pelayanan jaminan kesehatan nasional pada balai kesehatan paru masyarakat (BKPM) wilayah semarang terkait kerjasama dengan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan. Manajemen Kesehatan Indonesia. 2016; 4(1):74-82
7. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya. Padang. Erlangga;2011.
8. Marhenta YB, Satibi, Wiedyaningsih C. Pengaruh tingkat kepuasan pelayanan bpjs dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. JMPV . 2018; 8(1):18-21.
9. Tacoh ST. Hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap a badan layanan umum rumah sakit umum pusat prof. dr. Kandou kota manado (Skripsi) . Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado; 2013.
10. Hikmah N, Sudrajat A. Analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran online bpjs kesehatan. Jurnal umj. 2017 :1-10.
11. Faturahmah E, Raharjo BB. Analisis tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap kualitas pelayanan petugas medis melalui faktor assurance di ruang Rawat Inap RSUD Bima NTB. Public Health Perspective. 2017; 2(3): 254-261.

12. Novel H, Napitulu HL. Penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa puskesmas medan johor dengan metode service performance dan customer satisfaction Index. e-jurnal Teknik Industri. 2013; 3(2) :18-22.
13. Nasution MN. manajemen jasa terpadu. bogor. Penerbit Ghalia Indonesia; 2004.
14. Kristina PJ, Wahyuni TD, Rahayu WH. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna bpjs di rsi g Kabupaten Malang. Nursing News. 2017;3(2): 1-9.
15. Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara. Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat di unit pelayanan instalasi pemerintah; Keputusan Menteri Pemberdaya Aparatur Negara No Kep/25/M.PAN/2/2004.
16. Lukman S. Manajemen kualitas pelayanan. Jakarta . STIA LAN Press ; 2000.
17. Azwar A. Penghantar administrasi kesehatan. Jakarta . PT Bina Rupa Aksara ; 2010.
18. Machmud R. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2008; 2(2) : 186-190.
19. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan. jakarta. penerbit buku kedokteran EGC ; 2006
20. Hadi A, Nurhayati . Manajemen Mutu Pendidikan. Bandung . Penerbit Alfa beta; 2010.
21. Tjiptono F. Total Quality Service. Yogyakarta. Penerbit Andi ; 2005.
22. Mukti AG. Strategi Terkini Peningkatan mutu pelayanan kesehatan: Konsep Implementasi. Yogyakarta . PT Karya Husada Mukti ; 2007.
23. Stefani E. Tinjauan yuridis pelayanan kesehatan yang bermutu menurut pasal 5 ayat (2) undang-undang nomor 36 tahun 2009 berkaitan dengan kekecewaan pasien terhadap perilaku dokter.e-jurnal uajy. 2014: 1-13
24. Wikipedia bahasa Indonesia. Pasien. Wikipedia. <https://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>. -Diakses September 2018.
25. Presiden Republik Indonesia. UU No 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.2004.
26. Caniago NA, Setyowati E. Rumahsakit Ortopedi dan traumatologi di jakarta.. 2015: 1- 8.
27. Muninjaya AAG. Manajemen kesehatan. jakarta. Penerbit buku kedokteran EGC; 2004.
28. Peraturan Presiden Republik Indonesia. Perpres no 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional.2012. Jakarta.

29. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2014. Jakarta. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
30. Anantarum MAN. Hubungan Pelaksanaan Etika Profesi Dokter dalam Persetujuan Tindakan Medis (informed Consent) ditinjau dari konsep Hospital Bylaw dan UU No 29 Tentan Praktik Kedokteran di RSUD Rohana Kudus (Skripsi). Semarang : Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang; 2015.
31. Majelis Kehormatan Etik Kedokteran Indonesia MKEK. Kode Etik Kedokteran dan Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia. 2004. Jakarta : Ikatan Dokter Inonesia.
32. Indera RE, Syafei, Amien W, Isnanto, Bagaskara RR. Perancangan sistem informasi poliklinik. *Transient*. 2012; 348-354. issn 2302-9927. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/transient/article/view/1397> -diakses pada oktober 2018
33. Wikipedia Bahasa Indonesia. Bedah Ortopedi. Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Bedah_ortopedi - diakses pada Oktober 2018.]
34. Presiden Republik Indonesia. UU No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
35. Adisasmito W. Sistem managemend Lingkungan Rumah Sakit. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada Jakarta; 2007.
36. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan No 129 tahun 2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Jakarta.
37. Ismail M. Teori Prosedur. Jakarta. Grasindo; 1994.
38. Susilaningih FS, Mediani HS, Kurniawan T, Widiawati M, Maryani L, Meharawati I. Sosialisasi Model Praktik Kolaborasi Interproesional Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*. 2017;6(1) :10-13.
39. Ratnamiasih I, Govindaraju R, Prihartono B, Sudirman I. Kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan rumah sakit. *trikonomika*. 2012;11(1): 49-57.
40. Shi L, Lindstrom. *Managing Human Resources in Health Care Organization-Human Resources in the health Care Section*. USA : Jones and Bartlett Publisher, Inc ;2007.
41. Suhendra A, Prasetyanto D. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. Bandung. *Rekaracana- Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 2016; 2(2) :59-70.
42. Dirgantara AB, Sambodo AT. Penerapan model importance performance analysis dalam studi kasus analisis kepuasan konsumen Bhineka.com.. 2 hal 52-62, Jakarta. *Kalbiscentia- Jurnal Sains dan teknologi*. 2015; 2(2):52-72.

43. Ramschie WM. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter di puskesmas padang pasir (Skripsi). Fakultas kedokteran universitas andalas; 2017.
44. Ong JO, Pambudi J. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance analysis di sbu laboratory cibitung pt sucofindo (persero).. 1 hal 1-10, bekasi : j@ti unip. 2014; 9(1): 1-10
45. Wibisono D. panduan penyusunan skripsi. tesis dan disertasi. Yogyakarta . Cv Andi Ofset; 2013.
46. Lameshow S, Hosmer DW, Klar J, Editor. Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan . Yogyakarta . Gajahmada University Press; 1997.
47. Winarto GB. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan. Magetan. Forum Ilmiah kesehatan; 2013.
48. Sugiyono. Statistika untuk penelitian. Bandung . Alfabeta; 2007.
49. Oroh ME. faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan (skripsi). Universitas sam ratulangi manado : program studi ilmu keperawatan fakultas kedokteran; 2014.
50. Gunarsa S. Psikologi perawatan. Jakarta . Gunung Mulia; 2008.
51. Putri DA, Setiawan ND. Pengaruh umur, pendidikan, pekerjaan terhadap pendapatan rumah tangga miskin di desa bebandem. E Jurnal Ep Unud Denpasar ;2013.2(4): 173-180.
52. Kurniawan A, Intiasri AD. pengaruh karakteristik pasien terhadap indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan rawat jalan puskesmas banyumas. Banyumas : Jurnal Kesmasindo, 2012. 5(2); 169-179.
53. Desmiwati DW. Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas sumbersari Kabupaten jember (skripsi). jember : program studi ilmu keperawatan universitas jember; 2013.
54. Kawengian I. Hubungan Pendidikan, Pekerjaan Dan Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Penyakit Dalam Di Rsud Kota Bitung (skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulang; 2016.
55. Lestari Y. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan (studi kasus pasien rawat jalan di RSUD DR M Ashari Kabupaten pemalang) (skripsi). semarang : Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2017.
56. Tjiptono F. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta . Penerbit Andi; 2000.

57. Harahap, Alif YD komunikasi interpersonal dan asilitas kesehatan: pengaruhnya terhadap kepercayaan, loyalitas dan WOM rumah sakit. *Journal o business and Enterpre-Neurship Universitas Siswa Bangsa Interbasional*: 2013. 1(3)
58. Hall, Zheng MA, Beiyao, Dugan, Elizabeth, Camacho, Fabian, et all. Measuring Patient trust in their primary care provider . *Medical care research and review* :2002. 59(3).
59. Satrianegara F. *Organisasi dan manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Salemba Medika, 2014.
60. Ikhsan AG. Waktu tunggu pasien rawat jalan (pagi) di poliklinik Penyakit Dalam, Paru dan Jantung RSUD Pasar rebo Jakarta tahun 2012(Skripsi). Jakarta. Universitas Indonesia: 2012.
61. Suharno N, Shihab MS. Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus: Pasien Rawat Jalan RS MRCCC Siloam Semangi) .Palembang : *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*; 2012.10.(19)
62. Lutfiah DA. Dimensi kepuasan yang berhubungan dengan niat berkunjung kembali dilayanan rawat jalan rumahsakit umum daerah (rsud) serang tahun 2007. banten : *jurnal kesehatan masyarakat*: 2009.3(1); 5-9.
63. Trisaneti F. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014 (skripsi). Tanjungpura. program studi keperawatan fakultas kedokteran universitas tanjung pura: 2014.
64. Hazfiarini A, Ernawaty. Indeks kepuasan pasien bpjs kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit mata masyarakat jawa timur. surabaya : *jurnal administrasi kesehatan indonesia*; 2016. 4(2).
65. Oisina IV dan Osidhi IRV. Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien . 1, Jakarta : *Jurnal Komunikasi Islam*; 2018. 8(1).
66. Radito TA. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan asilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. Yogyakarta . *Jurnal Ilmu Manajemen*; 2014, Vol. 11(2):1-26.
67. Nurhalimah F, Sugiarsi S . Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulang Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar. Karanganyar : *Jurnal Kesehatan-Apikes Mitrahusada Karanganyar*; 2008. 2(1): 70-84.
68. Puti WC. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhaap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap rumahsakit otoria batam (skripsi). Bandung : *Fakultas bisnis dan menejemen universitas widyatama*; 2013.

69. Widayanti LP, Lusiana N, Kusumawati E. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. Surabaya : Journal of Health Science and Prevention; 2018. 2(1): 22-26.
70. Nugraha R, Harsono A, Adiarto H. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix impoertance perormance analysis.Jurnal Online Institut Teknologi Nasional; 2014. 1(3).
71. Yunanto Y. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan disiplin Kerja Kariawan terhadap Kepuasan Pasien Askes di PT Aksek Kediri. EkoNika; 2016. 1(1):2-37.
72. PB IDI . panduan kompensasi dokter dan jasa medik. IDI; 2008.
73. Saragih S. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi. Medan . Universitas Sumatera Utara; 2009.
74. Stefanus J, Tulumang, Kandou GD, Tilaar CR. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. Manado : JIKMU; 2015. 5(2b).

