

## DAFTAR PUSTAKA

- Adji Muslihuddin (1996), *Standar Profesi Fisoterapi*, Jakarta Direktorat Jendral Rumah Sakit Umum Dan Pendidikan
- Afrilianti, Lade Nur. (2016). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Serviquial Di RSUD Cilegon Tahun 2014. 147(March), 11–40.
- Aksara Barata, A. A., 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Amelia, R., Hamsah, H., & Betan, A. B. (2016). Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara' Kabupaten. Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara' Kabupaten, 1, 21.
- Aminilia, S. W., & Widodo, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, Volume 2(1), 1–15.
- Anjaryani, Wike Diah. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang.
- Arnindiah, N., & Safriantini, D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan*, 11(2). <https://doi.org/10.23917/Jk.V11i2.7580>
- Asrori. (2020). *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner*. Banyumas Pena Persada.
- Az-Zahro, Tazkiyatun N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2), 99–111.
- Bahrudin, L., Sastrawan, & Setiawan, S. (2022). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjung. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 16(8), 10–27.
- A.A. Barata.( 2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Christasani (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*. Vol 13
- Detty, Ade Utia. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/J.Jnc.2020.125798> <https://doi.org/10.1016/J.Smr.2020.02.002> <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049> <http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391> <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Dharma, Kelasna Kusuma. (2019). *Metodologi Penelitian Keperawatan*.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition Of Quality And Approaches Its Assesment, Ann Arbor Michigan , Health Administration Press Vol I*
- Donabedian, A. (1980). *The Definition Of Quality And Approaches Its Assesment, Ann Arbor Michigan , Health Administration*.
- Hamidiyah, A. (2013). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013.
- Idris, H., & Gayatri, I. (2021). Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. In *Nucl. Phys.* (Vol. 13, Issue 1).
- Imami, Z. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsuddr. Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2016. 0751, 71301. [www.unand.ac.id](http://www.unand.ac.id)
- Kemenkes RI. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan, 1, 1–5*. <https://peraturan.bpk.go.id/home/details/40787>
- Kemenkes, R. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013*. 123(10), 2176–2181. <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385>

- Kemenkes, R. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013*. 123(10), 2176–2181. <https://Shodhganga.Inflibnet.Ac.In/Jspui/Handle/10603/7385>
- Kemenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 879*, 2004–2006.
- Kemenkes, R. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019*. 8(5), 55.
- Kemenkes, R. (2021). *Standar Pelayanan Minimal*.
- Kemenkes, R. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022*. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Kep/25/M.Pan/2/. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. *Pan*, 7, 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/publikasi/peraturan-perundangan/peraturan-lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- Kotler Keller, P. Dan K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kurniawan, A. H., & Elisya, Y. (2021). Pengkajian Pengetahuan Sikap Da Determinasi Penerimaan Vaksin Covid 19 Pada Warga Kelurahan Pejuang Kota Bekasi. 7(2), 189–201.
- Lumenta, B. 1989. *Pelayanan Medis, Citra, Konflik Dan Harapan*. Yogyakarta : Kanisius
- Mbaloto, F. R. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Buluye Napoa'e Kecamatan Moutong. *Jurnal Keperawatan Pustaka Katulistiwa*, 03, 19–25.
- Meistika, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas Di Sukoharjo. *Proceeding Book National Symposium And Workshop Continuing Medical Education XIV*, 1156–1183.
- Mukti, A. (2007). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi*. PT.Karya Husada Mukti.
- Muninjaya, A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.

- Nengsih, Y. G. (2021). Hubungan Pendidikan Dan Persepsi Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Tentang Pendaftaran Secara Online Di Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan. *Journal Ability : : Journal Of Education And Social Analysis*, 2(3), 116–124.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nova, M. (2013). Preferensi Manula Terhadap Jenis Lampu, Warna Suhu Lampu Dan Warna Dinding Pada Ruangan Tidur Kasus Studi Panti Wreda Hanna Yogyakarta. 15–68.
- Peraturan Presiden. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Perpres. (2003). *UU RI nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Perpres. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 24.
- Perpres. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 113–121. <https://doi.org/10.23917/Dayasaing.V18i2.4508>
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*.
- Prabanastiti, S. (2018). *analisis perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan antara pasien BPJS Dan non BPJS di ruang rawat inap rumah sakit islam (RSI) siti aisyah madiun*.
- Prapitasari, R., & Jalilah, Nurul Hidayatun. (2020). *Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Profil RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh*. (2016).
- Puspitasari, F., & Haksama, S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Banyuwangi. 4(1), 1–15.
- Ramadhan, Muhammad Alief. (2021). Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Adnaan Wd Kota Payakumbuh Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Pasien Selama Masa Pandemi. 1(1), 5–24.

<https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/227635-Peran-Umkm-Dalam-Pembangunan-Dan-Kesejah7d176a2c.Pdf%0Ahttp://Journal.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Jispo/Article/View/1752>

Riduwan. 2015. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta

Rizanda, M., Millani, N., & Semiarty, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap Di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599–606. [Http://Jurnal.Fk.Unand.Ac.Id](http://Jurnal.Fk.Unand.Ac.Id)

Resmisari, R., (2008). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik*. Jakarta : EGC

Santoso, T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 8(1), 13. <https://Doi.Org/10.32807/Jambs.V8i1.223>

Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Hao, Y., Han, Y., Gao, L., Hao, J., Wang, L., Xu, W., & Ren, J. (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance And Perceived Quality Of Care. *Plos ONE*, 11(10), 1–18. <https://Doi.Org/10.1371/Journal.Pone.0164366>

Shipy, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas Iii Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Adnan Wd Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat. 1–23.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sunaryo. (2014). *Psikologi untuk Keperawatan*. Kedokteran EGC.

Susanti, R., & Palapessy, V. E. (2021). *The Comparison of Service Quality for BPJS And Non BPJS User In Batam Health Facilities*.

Syifa, M., Husna, A., Marniati, Reynaldi, F., & SA, S. (2021). Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Jurmakemas*, 1(1), 39–55.

Thoha M. (2015). *perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada.

Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologis Umum*. Penerbit Andi

World Health Organization. (2006). Quality Of Care: A Process for Making Strategic Choices In Health Systems. Geneva: World Health Organization. WHO Library Cataloguing-In-Publication data quality, 2006, 1-50. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/9241563249\\_eng.pdf?sequence=1&isallowed=Y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/9241563249_eng.pdf?sequence=1&isallowed=Y)

