

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriane, A. (2015). *Harapan dan Pengalaman Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Unit Pelayanan Umum RSGM Prof. Soedomo*. Universitas Gadjah Mada.
- Amin, M. Al, & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), 1–10.
- Asnawi, A. (2010). *Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009*. Universitas Indonesia.
- Bata, Y. W., Alwi, & Darmawansyah. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013* [Universitas Hasanuddin]. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5681/JURNAL.pdf?sequence=1>
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Quantum Sinergi Media.
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Fathoni, Z. A. N., & Akhmadi. (2017). *Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan rekam Medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. 2(1), 154–160.
- Fivra, P. (2012). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaglik I Kecamatan Ngaglik Tahun 2011 (Implementasi Kepmen PAN No. KEP/25/M.PAM/2/2004)*. Universitas Gadjah Mada.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia. <https://www.pdfdrive.com/buku-metodologi-penelitian-by-w-gulo-e55724653.html>
- Gunardi, & Rakhman, A. (2003). *Metode Statistika*. Fakultas MIPA UGM.
- Husna, A., & Suryana, B. (2017). *Metode Penelitian dan Statistik*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. <https://www.pdfdrive.com/metodologi-penelitian-statistik-e56784853.html>
- KBBI. (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kuntjojo. (2009). *Metodologi Penelitian*. <https://ebekunt.files.wordpress.com/2009/04/metodologi-penelitian.pdf>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan* (H. Kusnanto (ed.); 1st ed.). Gadjah Mada University Press.
- Melina, I. (2017). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran di Rumah Sakit Permata Cirebon*. Universitas Gadjah Mada.
- Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>
- Nisa, M. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSI Klaten*. Universitas Gadjah Mada.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Pertama). Rineka Cipta.
- Pangestu, A. Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26314/1/Achmad Yudha P-fkik.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26314/1/Achmad%20Yudha%20P-fkik.pdf)
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pratama, F. I. (2014). *Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari Tahun 2013* [Universitas Muhammadiyah Palembang]. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/707/1/SKRIPSI535-1705054046.pdf>
- Radito, T. . (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 26. <https://media.neliti.com/media/publications/100581-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan.pdf>
- Raharja, M. D. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Guru Terhadap Kualitas Layanan Supervisi Akademik Pengawas Sma Negeri di Kabupaten Kolaka*. [http://eprints.unm.ac.id/7644/1/artikel tesisku.docx](http://eprints.unm.ac.id/7644/1/artikel%20tesisku.docx)
- Saputra, A. A. (2018). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon*. Universitas Gadjah Mada.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan rumah Sakit*. Salemba Medika.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, (2009). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, (2009). <http://farmalkes.kemkes.go.id/2009/02/undang-undang-nomor-36-tahun-2009-tentang-kesehatan/>
- Wahyuningsih, R. (2013). *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- WHO, Ahmad, O. B., Boschi-pinto, C., & Lopez, A. D. (2001). Age standardization of rates: a new WHO standard. In *GPE Discussion Paper Series (Issue 31)*. <http://www.who.int/healthinfo/paper31.pdf>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.). Penerbit Indeks Jakarta.
- Yeni, I., & Budi, S. C. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 53. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27570>
- Yuliani, E. (2018). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tipe Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.