

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Yayang Wahyudi. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang), Universitas Brawijaya, Malang.
- Candra, Ade. 2010. Dinamika Penyusunan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial. Yogyakarta : Gava Media
- Dewi, Pretty Kristianti. (2015). Analisis Alur Proses Penerimaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Tahun 2015 dengan Pendekatan Lean Hospital. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2(1), 1-16
- Gaspersz, V. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah cetakan keempat*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hendrawati, Dhea. 2020. *Gambaran Proses Alur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Inap Di RS TNI AL DR. Mintohardjo Tahun 2019*. Universitas Esa Unggul. Jakarta Barat.
- Jacobalis, S. 2000. *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit*, Universitas Gadjahmada, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Buku Erlangga.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Muslihuddin, Adji. (1996). *Pola Pelayanan Keperawatan di Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Rumah Sakit*. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional. Jakarta

Peraturan presiden RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi perizinan rumah sakit. Jakarta

Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional. Jakarta.

Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 43 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta

Peraturan MENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 30 tahun 2019 tentang klasifikasi perizinan rumah sakit. Jakarta.

Pohan, Imbalo S. 2015. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Puspitasari, *et al.* (2020). Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal keperawatan dan kesehatan*, 8(1), 93-100.

- Rustiana, (2018). analisis kepuasan pasien rawat inap berdasarkan PERMEN RB nomor 14 tahun 2017 di rsud Dr.R.M. Djoelham binjai. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.
- Sangadji, E., & Sopiah. 2013. Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta
- Undang – undang RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan nasional. Jakarta.
- Undang - undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan sosial Nasional. Jakarta
- Undang – undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Jakarta
- Wulandari, Dewi. 2019. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Universitas Aisyiyah, Yogyakarta.
- Yusnita, widianti. (2017). Gambaran indeks kepuasan masyarakat di puskesmas tegal angus pada era jaminan kesehatan nasional. *Global medical and health communication*, 5(1), 51-56.