

DAFTAR RUJUKAN

- Adiyanta, FC Susila. 2020. "Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*) bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19." *Administrative Law and Governance Journal* 3.2
- Agustina, Rina, et al. 2019. "*Universal health coverage in Indonesia: Concept, Progress, and Challenges.*" *The Lancet* 393.10166
- Aisyiyah, Nasyyatul, dan Krisnatuti, Diah, 2019, "Analisis Perilaku Komplain Konsumen *Online Shopping.*" *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen* Vol.12 No. 3
- Alawiya, Nayla, Aryuni Yuliantiningsih, and Dessi Perdani Yuris Puspita Sari. 2016. "*Hospital Supervisory Board Role in Medical Dispute Settlement in Hospital (Analysis toward Mechanism and Normative Obstacles).*" *Jurnal Dinamika Hukum* 15.3
- Alwy, Sabir, 2018, *Problematika Pertanggungjawaban RS dalam Setiap Aspek*, Jumly School Surabaya: t.p
- Ariadi, Herman. 2019, "Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit." *CNJ: Caring Nursing Journal* Vol 3 No. 1
- Ardliansyah, Fahmi, 2022, Pelaksanaan Kaukus dalam Proses Mediasi Menurut Hakim Mediator Pengadilan Agama Gunung Sugih." *Al Qadhi: Jurnal Hukum Keluarga Islam* Vol.2 No.1
- Astarini, Dwi Rezki Sri, 2009, *Penghapusan Merek Terdaftar*, Bandung : Alumni
- Asshiddiqie, Jimly, 2018, *Sistem Hukum Nasional dan Pembangunan Hukum Nasional*, Jakarta: t.p,
- Asterix, Ayu Astiria Maya, Setianto, Budhi dan Dhamanti, Inge, 2022, "Identifikasi Penyebab Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani Menggunakan Metode *Root Cause Analysis Identify the Cause of Inpatient Complaints at Islamic Hospital Surabaya Ahmad Yani Using Root Cause Analysis Method.* Psychopedia: *Jurnal Psikologi* Vol 11 No. 1
- Austin, J. M. and Kachalia, A. 2020 'The State of Health Care Quality Measurement in the Era of COVID-19: The Importance of Doing Better', *JAMA: the journal of the American Medical Association*

- Baker, M. G. ; D. P. F. 2006. *Global Public Health Surveillance Under New International Health Regulations*. Emerging Infectious Diseases
- Barney G. Glaser and Anselm L. Strauss, 2009, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research* New Brunswick: Aldine Transaction,
- Basuki, Udiyo, 2020,. "Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia." *Jurnal Hukum Caraka Justitia* Vol 1No.1
- Berthama, Venny Rizky. 2018, "Faktor–Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol 2 No.4
- Bloomberg, Linda Dale & Marie F. Volpe, 2008, *Completing Your Qualitative Dissertation: A Roadmap From Beginning to End*.London: Sage Publications
- Carayon, P. et al. 2020. 'SEIPS 3.0: Human-Centered Design of The Patient Journey for Patient Safety', *Applied ergonomics*
- Creswell, John W. 2013. *Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Approaches*, 3rd ed. London: SAGE Publication, Inc.,
- Data <https://kominfo.co.id//> diakses pada tanggal 20 Juni 2020
- Data Profil RSUD Dr. Iskak Tulungagung
- Dali, Amin, Muh, Kasim, Warsito and Ajunu, Rabia. 2019, *Aspek Hukum Informed Consent dan Perjanjian Terapeutik*." Akademika
- Davies,2015, *Disease Diplomacy: International Norms and Global Health Security*, JHU Press
- Dent, Michael, Khin Edward Wong Sek, dan Nazari, Moh, 2013, "Critical and Interpretive Social Science Theory: A Case Study Approach," *Actual Problems of Economics*.
- Denzin, N.K. dan Lincoln, Y.S. 2011, *The SAGE Handbook of Qualitative Research* Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ernis, Yul. 2017. *Diversion And Restorative Justice In Case Settlement Of Juvenile Justice System In Indonesia*)." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*

- Fitriya, Ulthufna Kausarul, 2020 Strategi Komunitas Gusdurian Mojokerto dalam Memediasi Penyelesaian Kasus Penolakan Makam Warga Non-Muslim. Jurnal: *Kajian Moral dan Kewarganegaraan* Vol.8 No.2
- Fitzsimons, J. 2020, 'Quality & Safety in the time of Coronavirus-Design Better, Learn Faster', International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care/ISQua. doi: 10.1093/intqhc/mzaa051lihat
- Gani, Savitri, Evy, 2019, *Perjanjian Terapeutik Antara Dokter Dan Pasien*. Uwais Inspirasi Indonesia
- Geoff Walsham, 2006. "Doing Interpretive Research," *European Journal of Information Systems*, Vol. 15
- Ghazaly, Abdul Rahman dkk, 2008, *Fiqh Muamalat*, Jakarta:Prenadamedia Group
- Kelsen, Hans, 2020, *General Theory og law and State*, diterjemahkan oleh Ketut Sumedana Jakarta: Geenta
- Giovanella, Ligia, et al. 2018, "Universal Health System and Universal Health Coverage: Assumptions and Strategies." *Ciencia & saude coletiva* 23
- Gostin LO. 2004. *International Infectious Disease Law: Revision of The World Health Organization's International Health Regulations*. JAMA, 291(21), 2623–2627. <https://doi.org/doi: 10.1001/jama.291.21.2623>
- Hakim, Lukman, 2013, "Internalisasi Nilai-Nilai Agama Islam dalam Pembentukan Sikap dan Perilaku Siswa Sekolah Dasar Islam Terpadu Al-Muttaqin Kota Tasikmalaya." *Jurnal Pendidikan Agama Islam-Ta'lim* <http://www.upi.edu>.
- Hamzah, Andi, 2015, *Asas asas Hukum Pidana*, Jakarta : Sinar Grafika
- 2017, *Hukum Pidana di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika
- Haryanto, Aris Tri, dan Dewi, Septiana Novita "Peran Mediator Kepuasan untuk Mengalaborasi Kualitas Pelayanan, Citra dan Penanganan Komplain terhadap Loyalitas (Studi Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen)." *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis* Vol.6 No.1
- <https://dataindonesia.id/ragam/detail/indonesia-miliki-3112-rumah-sakit-pada-2021>.

- Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia
- Irfan, Mohammad, 2018, "*Mediation As A Choice of Medical Dispute Settlements in Positive Law Of Indonesia*" Fakultas Hukum Universitas Mataram
- I, Susi, Selvy M, 2019. *Jurnal Bisnis Darmajaya, Pengaruh Penangan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*, Vol.2 No.1
- Jauhani, Afiful, Muhammad. 2020, *Dilema Kapabilitas dan Imparsialitas Dokter Sebagai Mediator Sengketa Medis*. Scopindo Media Pustaka
- Jossey-Bass M, J. Angen, 2020. *Evaluating Interpretive Inquiry: Reviewing the Validity Debate and Opening The Dialogue*. Qualitative Health Research
- Junita, Mira, Ni Made dan Sugama, I. Dewa Gede Dana 2019, "*Upaya Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Malpraktik Medis.*" *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 8.11
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ed. 5*, Jakarta: Balai Pustaka Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
- Kothari, C. R. , 2004, *Research Methodology: Methods and Techniques*, 2nd ed.(New Delhi: New Age International
- Lamintang, P.AF. 2022, *Dasar-Dasar Hukum Pidana*, Jakarta: Sinar Grafika
- Madison, D.S. 2005, *Critical ethnography: Methods, ethics, and performance* Thousand Oaks, CA: Sage
- Mahila, Syarifa. 2018, "*Aspek Perdata Transaksi Terapeutik dalam Hubungan Hukum Antara Dokter dengan Pasien.*" *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 11.1
- Manan, Baghir, 2019, *Penggalian Hukum di Indonesia*, disampaikan pada Seminar Peradilan di Mahkamah Agung
- Mardani, 2018, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika,
- , 2015, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta: Prenada Kencana.
- Mertokusumo, Soedikno, 2014, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty

- Moeloek, Nila F, 2019, *Hukum Kedokteran*, Bandung: Mandar Maju
- Miftah, Muhammad, dan Assaf, Arief. 2020, "Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Delone & Mclean." *IJIS-Indonesian Journal On Information System* Vol 5 No.2
- Muhammad, 2005. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMPYKPN
- Muharsih, Lania. 2020, "Analisis Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Rawamangun Jakarta Timur" *Psychopedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang* Vol. 5, No.1
- Mulyana, Dedy, 2022, "Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* Vol. 8. No.1
- Naftalina, Lovirra Ayu. 2019, *Handling Komplain (Studi Deskriptif Tentang Handling Komplain Department F&B Rhubar Seafood Restaurant Di Lotus Desaru Beach Resort And Spa)*. Disertasi,. Universitas Airlangga
- Nasution, Uly Purnama. 2020. "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Medis (Studi Lapangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman)." *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum* 2.2
- Notohamijojo, Oeripan, 2008, *Dasar Hukum Pidana*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nuna, Muten, et al., 2021, "Esensi Penyelesaian Sengketa Perdata melalui Mediasi Nonlitigasi." *Journal of Judicial Review* Vol 23 No.1
- Oesterreich, S. et al. 2020, 'Quality improvement during the COVID-19 pandemic', *Cleveland Clinic journal of medicine*. doi: 10.3949/ccjm.87a.ccc041.
- Plotkin B, 2015, *Human Rights and Other Provisions in The Revised International Health Regulations*, Public Health
- Prasetyo, Teguh, 2017, *Pembaharuan Hukum: Perspektif Keadilan Bermartabat*, Malang: Citra Intras Selaras
- Priyadi, Aris. 2020, "Kontrak Terapeutik/Perjanjian Antara Dokter dengan Pasien." *Jurnal Media Komunikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*

- Pusporini, Pregiwati.2018,"*Aplikasi Metode Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rsud Bunder Kabupaten Gresik.*" Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi Vol 7 No.2
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008
- Rawls, John, 2006, *A Theory Of Justice*, Teori Keadilan, diterjemahkan Uzair Fauzan dan heru Prasetyo, Yogyakarta: Pustaka PelajarE.
- Rif'ah, Illa, Inayatul dan Afridah, Wiwik. "*Psikologi Pasien JK dan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit.*" Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia Vol 1, No.2
- Rizky, Rudy, 2008, *Refleksi Dinamika Hukum dan Rangkaian Pemikiran dalam Dekade Terakhir*, Jakarta: Genta
- Sambas, 2010, *Pembaharuan Sistem Pemidanaan Anak di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Santoso, Arif Dian, and Adi Sulistiyono. 2019, "*Penyelesaian Sengketa Medik Melalui Mediasi Oleh Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (Mkdki) Untuk Dapat Menjamin Keadilan Dalam Hubungan Dokter Dan Pasien.*" *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 7.1
- Santoso, Hari Agus, 2021 "*Perspektif Keadilan Hukum Teori Gustav Radbruch Dalam Putusan PKPU "PTB".*" Jatiswara Vol.36 No.3
- Sari, Istiana, and Megawati Barthos.2022. "*Juridical Analysis of The Obligations of The Indonesian Medical Disciplinary Board in Resolving Complaints of Patient Losses.*" Jakarta: Proceedings of the First Multidiscipline International Conference, MIC 2021, October 30 2021
- Sholehudin, 2014,*Sistem Sanksi dalam Hukum Pidana*,Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sidabukke, Sudiman, 2007, *Kepastian Hukum Perolehan Hak atas Tanah Bagi Investor*, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang
- Siswajanthy, Farahdinny, Rohaedi, Edi, dan Abid,2019, *Mediation as an Alternative Dispute Resolution in Religious Court Systems in Indonesia*, International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Vol.6 No..5
- Suatin, Wiwik 2021, *Mediasi Peer Relationship Pada Hubungan Resiliensi Dengan Kompetensi Emosi. .*" *Journal of Judicial Review* Vol.23.No.1

- Sugianto, Fajar, Simeon, Felicia Christina dan Wibowo, Dea Prasetyawati, 2020. "Idealisasi Sifat Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi." *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* Vol.3 No.2
- Sulaiman, Abdullah , 2017, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: YPPSDM dan UIN Jakarta
- Sulistini, 2021, Implementasi Mediasi Non Litigasi/di Luar Pengadilan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Medik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung, Mizan: *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 10 No.2
- Sunarto, 2011, "*Public Relations Untuk Pelayanan Publik*", *Jurnal Wacana*,Vol.10,No.2
- Sumedana, Ketut, 2020, *Mediasi Penal dalam Sistem Peradilan Berbasis Nilai-Nilai Pancasila*, Yogyakarta: Genta Publishing
- Sumeliani, Ni Ketut. 2022, "*Word Of Mouth, Citra Rumah Sakit dan loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng*" Widya Amerta Vol.8 No.2
- Supeno, 2019, Kajian Yuridis Penyelesaian Sengketa Medik di Indonesia, *Jurnal: Wajah Hukum* Vol 3 No. 2,
- Sutikno, Sulistiowati, dan Jannah, Shofa Wardatul.2022, *Pembuatan Slicing Sebagai Mediasi Antara User Interface dengan Front-End Modul Human Resources Pada PT. Sarana Mendulang Arta*. Jurnal Ilmiah Scroll (Jendela Teknologi Informasi)
- Sholehudin, 2004, *Sistem Sanksi dalam Hukum Pidana*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soetrisno, 2010, *Malpraktik Medik dan Mediasi*, Jakarta:YOI BP
- Sukmawan, Yulia Audina, and Akhmad Khisni., 2019, "*Legal Protection Of Health Worker In The Medical Malpractice Lawsuit In Banjarmasin.*" *Jurnal Daulat Hukum* 2.2
- Sunarto, 2011, "*Public Relations Untuk Pelayanan Publik*", *Wacana*,Vol.10, No.2
- Supriyadi, Nofal, 2017, *Pengaruh Penanganan Komplian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Sulawesi Tenggara*, Yogyakarta:Gawe Buku

- Suyono, 2020, *Perkembangan Hukum Pidana Dikenal Teori Tujuan Pemidanaan*, Jakarta: Raja Grafindo
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Vardiansyah, Dani, 2008, *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Jakarta: Indeks.
- Wirdayaningsih, 2020, "*Mediasi Sebagai Upaya Mewujudkan Islah dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*", Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI)
- World Health Organization. 2020. Pernyataan Direktur Jenderal tentang Komite Darurat IHR tentang Novel Coronavirus (2019-nCoV). [https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-statement-on-ihf-emergencycommittee-on-novel-coronavirus-\(2019-nCoV\)](https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-statement-on-ihf-emergencycommittee-on-novel-coronavirus-(2019-nCoV))
- Yasid, Abu, 2018, *Fiqh Realitas, Respon Ma'had Aly Terhadap Wacana Hukum Islam Kontemporer*, Situbondo: Pustaka Pelajar
- Yin, Robert K. , 2009, *Case Study Research Design and Methods*, 4th ed. (Thousand Oaks-CA: Sage Publication Inc,
- Yusuf, Muri , 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenadamedia Group
- Zahra, Habibah Mutiara, and Devi Siti Hamzah Marpaung. 2022, "Penyelesaian Sengketa Medik Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa Mediasi." *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 9.2