

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. 2018 *Mengelola Rumah Sakit*. Lambung Mangkurat University Press.
- Adiputra, I. M. S. *et al.* 2021 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edited by R. Watrianthos and J. Simarmata. Yayasan Kita Menulis.
- Alano, A. 2016 *Dasar-Dasar Ilmu Keperawatan*. Edited by A. Sobari. Yogyakarta: Kyta.
- Alfianika, N. 2018 *Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. 1st edn. Yogyakarta: Deepublish.
- Anfal, A. 2020 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 1–19.
- Anggraeni, R. 2019 *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Deepublish.
- Anggraini, R., Ernawati and Nurfianti, A. 2021 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit : Literature Review'.
- Arifin, S. *et al.* 2019 'Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), pp. 40–45. doi: 10.20527/jpkmi.v6i2.7457.
- Astar, F., Tamsah, H. and Kadir, I. 2018 'Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng', *Mirai : Journal of Management*, 1(2), pp. 33–57. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/231/123>.
- Aulia *et al.* 2022 'Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten', *Health and Medical Journal*, 4(2), pp. 70–75.
- Awalinda, T., Ake, J. and Consolatrix da Silva, M. 2019 'Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado', *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), pp. 01–12. doi: 10.47718/jpd.v7i1.794.
- Budiono 2016 'Konsep Dasar Keperawatan', *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan*.

- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T. and Maramis, F. R. R. 2018 ‘Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Bhayangkara TK III Manado’, *Kesmas*, 7(5). Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>.
- Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan 2020 ‘Standar Kelas Rawat Inap Di Rumah Sakit’, (September), pp. 1–20. Available at: <https://mail.djsn.go.id/>.
- Ernawati, N. and Rizki, M. 2019 ‘Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Inap A Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan’, *Journal Educational of Nursing(Jen)*, 2(1), pp. 126–140. doi: 10.37430/jen.v2i1.17.
- Ervina, Putra, R. S. P. and Samad, M. A. 2019 ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2019’, *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 02, pp. 1–6.
- Esabela, I. 2018 *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di RSUD Hanau, Kab. Seruyan Kalimantan Tengah*. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
- Fhirawati *et al.* 2020 *Konsep Dasar Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Garaika and Darmanah 2019 *Metodologi Penelitian*. Lampung Selatan: CV. HIRA TECH.
- Hakim, F. A. and Suryawati, C. 2019 ‘Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” di daerah Kendal’, *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3).
- Handayani, R. 2020 *Metodologi Penelitian Sosial*. 1st edn. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Harahap, E. M. 2019 ‘Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan’, *Jurnal Pembaruan Keperawatan*, 1(1), pp. 6–10.
- Hardani *et al.* 2020 *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. pertama. Edited by H. Abadi. y: Pustaka Ilmu.
- Hasyim, M. and Prasetyo, J. 2019 *Buku Panduan Etika Keperawatan*. Desa Pustaka Indonesia.
- Heryana, A. 2019 *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pada Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.

- Heryana, A. 2020a 'Analisis Data Penelitian Kuantitatif', (June), pp. 1–11. doi: 10.13140/RG.2.2.31268.91529.
- Heryana, A. 2020b *Etika Penelitian*. Esa Unggul. doi: 10.30883/jba.v25i1.906.
- Heryana, A. 2020c 'Hipotesis Penelitian', (June), p. 1. doi: 10.13140/RG.2.2.11440.17927.
- Irmawartini and Nurhaedah 2017 *Bahan Ajar Kesehatan Lingkungan: Metodologi Penelitian*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Ismainar, H. 2015 *Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. DEEPUBLISH.
- Kamalia, L. O. 2022 *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Edited by R. R. Rerung. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Kementerian Kesehatan 2020 'Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128', *Keputusan Menteri Kesehatan*, pp. 1–342.
- Kementerian Kesehatan RI 2017 'Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia', *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*, pp. 1–12. Available at: http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/infodatin_perawat_2017.pdf.
- Kosnan, W. 2019 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke', *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). doi: 10.32424/jeba.v21i4.1538.
- Kurniawati, E. D. and Bintanah, S. 2018 *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Dan Lama Hari Rawat Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Lestari, W., Rizany, I. and Setiawan, H. 2021 'Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit', 9(1), pp. 46–53.
- Librianty, N. 2018a 'faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016', *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), pp. 11–20.
- Librianty, N. 2018b 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017', *Jurnal Doppler Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai*, 2(1).
- Listina, O. *et al.* 2021 *Studi Literatur: Efek Toksik Methanyl Yellow*. Magelang, Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta.

- Maharani, R. and Suciarto, S. 2022 ‘Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit XYZ Batang’, *PENA*, 36(1), pp. 1–12.
- Masturoh, I. and Anggita, N. 2018 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Peratama A. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mulyati, L., Andayani, S. A. and Prananto, J. 2020 ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wonosari’, *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), pp. 16–23. doi: 10.33650/jkp.v8i2.1429.
- Mustika, D. and Sari, K. 2019 ‘Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018’, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), pp. 147–152. Available at: <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2950>.
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A. and Arman 2021 ‘Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020’, *Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), pp. 1–23. Available at: [file:///C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/488-Article Text-2073-1-10-20210507.pdf](file:///C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/488-Article%20Text-2073-1-10-20210507.pdf).
- Nasution, S. 2017 ‘Variabel penelitian’, *Raudhah*, 05(02), pp. 1–9. Available at: <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>.
- Negara, I. C. and Prabowo, A. 2018 ‘Penggunaan Uji Chi – Square Untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Umur Terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai Hiv – Aids Di Provinsi Dki Jakarta’, *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Terapannya*.
- Nugrohowati, N. and Wahyuningsih, S. 2020 ‘Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019’, *Seminar Nasional Riset Kedokteran*, 1(1).
- Nurhasma, N., Rijal, A. S. and Azis, R. 2021 ‘Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar’, *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), p. 90. doi: 10.35329/jkesmas.v7i2.2600.
- Oscar, B. and Sumirah, D. 2019 ‘Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung’, *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9.
- Pasalli’, A. and Patattan, A. A. 2021 ‘Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New

- Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14–19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57.
- Perceka, A. L. 2020 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6, pp. 270–277.
- Permenkes RI 2018 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien'. Available at: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>.
- Permenkes RI 2019 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit'.
- Permenkes RI 2020 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit', pp. 1–15. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>.
- Priantoro, H. 2017 'Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kejadian Burn-Out Perawat Dalam Menangani Pasien BPJS', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16(3).
- Putri, A. K. and Sonia, D. 2021 'Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), pp. 909–915.
- Putri, R. A., Sudirman, S. and Yusuf, H. 2020 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Kelas Iii Rumah Sakit Bhayangkara Palu', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 03, pp. 166–173. Available at: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/jom/article/view/1174>.
- Rizal, A. and Jalpi, A. 2018 'Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin', *Al Ulum Sains dan Teknologi*, 4(1), pp. 1–6.
- Rosdiana, D., Hadi, M. and Sulaeman, S. 2021 'Faktor-Faktor Pelaksanaan Indikator Mutu Keperawatan Di RSUD Dr. Drajat Prawiranegara', 4(1), pp. 40–49.
- Rosita, R. and Tanastasya, A. R. 2019 'Penetapan Mutu Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Rawat Inap', *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, pp. 166–178. doi: 10.34035/jk.v10i2.392.

- Rusmianingsih, N., Wulan, N. and Trianingsih, S. 2022 ‘Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Karakteristik Responden Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021’, *Journal Of Public Health Inovation*, 02(02). doi: 10.34305/jphi.v2i2.461.
- Selvy, A. and Ibnu, B. 2021 ‘Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan’, 01(02), pp. 169–180.
- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. 2019 ‘Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan’, *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), pp. 116–126. doi: 10.33653/jkp.v6i2.317.
- Sinollah, S. and Masruroh, M. 2019 ‘Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan’, *Dialektika : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), pp. 45–64. doi: 10.36636/dialektika.v4i1.285.
- Sofia, H., Anwary, A. Z. and Asrinawaty 2021 ‘Hubungan Pengetahuan Pendidikan Dan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021’, *Kesehatan Masyarakat*, 34.
- Tethool, H., Ogotan, M. and Kolondam, H. 2019 ‘Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Provinsi Papua’, *Jurnal Administrasi Publik*, 76(5).
- Ulfa, R. 2019 ‘Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan’, *Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 1(1), pp. 342–251. Available at: <https://jurnal.stitbb.ac.id/index.php/al-fathonah/article/download/44/29>.
- Umami, D. A. 2019 ‘Hubungan Media Pembelajaran Dan Minat Terhadap Motivasi Mahasiswi Tingkat III Kebidanan Widya Karsa Jayakarta’, *Journal Of Midwifery*, 7(1).
- Widjaja, L., Wijayanti, C. D. and Tjitra, E. 2019 ‘Pengaruh Clinical Pathway Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(03), pp. 616–622. doi: 10.33221/jiiki.v9i03.364.
- Widyantara, F. R., Sudjiono, S. and Arifin, M. 2018 ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri’, *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), p. 225. doi: 10.30737/jimek.v1i2.312.
- Wirentanus, L. 2019 ‘Peran Dan Wewenang Perawat Dalam Menjalankan Tugasnya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan’, *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), p. 148. doi:

10.31764/jmk.v10i2.2013.

- Wowor, J. *et al.* 2019 ‘Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru’, *Kesmas*, 8(6), pp. 560–567.
- Yani, R. W. E. *et al.* 2021 *Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Yuliar, Sumarni, T. and Latip, A. 2021 ‘Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah’, *Journal of Safety and Health*, 1, p. 6.
- Yunitasari, E., Triningsih, A. and Pradanie, R. 2019 ‘Analysis of Mother Behavior Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya’, *NurseLine Journal*, 4(2), pp. 94–102. doi: 10.19184/nlj.v4i2.11515.
- Yusup, F. 2018 ‘Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif’, *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), pp. 17–23. doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100.