

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiwasa, M. 2015. *Korelasi Antara Pelayanan Berpusat Pasien dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Keluarga FKUI*. Universitas Indonesia.
- AHRQ. 2018. *Six Domains of Health Care Quality*. Agency for Healthcare Research and Quality. <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measure/six-domains.html>
- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. 2019. The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17–22. https://doi.org/10.4103/JFCM.JFCM_14_18
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. 2021. relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Alfiana, A. T. 2019. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019*. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Aly, A. R. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang*. Universitas Brawijaya.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Mazancheryl, S. K. 2004. Customer Satisfaction and Shareholder Value. *Journal of Marketing*, 68, 172–185.
- Ayu, V. 2016. Model Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Model Pelayanan Program Antenatal care di Puskesmas. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3). <https://doi.org/10.1016/j.midw.2020.102780>
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Breitbart, E. W., Choudhury, K., Andersen, A. D., Bunde, H., Breitbart, M., Sideri, A. M., Fengler, S., & Zibert, J. R. 2020. Improved patient satisfaction and diagnostic accuracy in skin diseases with a Visual Clinical Decision Support System-A feasibility study with general practitioners. *PLoS ONE*, 15(7), 1–12. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235410>
- Bustami, & Astikawati, R. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.

- Crosby, P. B. 1979. *Quality is Free*. Mc-Graw Hill Book Inc.
- Depkes RI. 1997. *Pedoman pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*.
- Diyanaawati, & Supriyantoro. 2019. *Kesesuaian Harapan Kenyataan Kualitas pada Pelayanan di Klinik Mata RS Syarif*. Universitas Esa Unggul.
- Ernawati, E., & Lusiani, M. 2019. Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center Care Perspektif Pasien dan Perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan Health Journal*, 6(3), 83–90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>
- Evisusanti, S. 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Medrec Journal*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A??>
- Fanny, N., Nugraheni, S. W., & Hidayatillah, S. A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 83–90.
- Fitri, A., Najmah, & Ainy, A. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31.
- Gobel, S. R., Kolibu, F. K., Mandagi, C. K. F., Masyarakat, F. K., Sam, U., & Manado, R. 2019. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Teling Atas. *Kesmas*, 8(7), 9–17.
- Griffith. 1987. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Guna Jaya.
- Guspianto, Ibnu, I. N., & Wardiah, R. 2022. Peningkatan Budaya Keselamatan Pasien Di RSUD Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Medical Dedication*, 5(1), 341–349. <https://online-journal.unja.ac.id/medic/article/view/18642>
- Handayani, F. 2019. Hubungan Komunikasi dan Reward dengan Penerapan Patient Centered Care di Instalasi Rawat Inap. *Journal of Borneo Holistic Health*, 2(1), 125–134. <https://doi.org/10.35334/borticalth.v2i1.749>
- Handayani, T., Hadi, M., Haryanto, R., & Notoatmojo, N. 2020. Pengaruh Pendekatan Asuhan Keperawatan Sunrise Model Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan Aisyiyah*, 16(1), 44–54. <https://doi.org/10.31101/jkk.624>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>

- Hasiholan, H., Hadiwiarjo, Y. H., & Anisah, A. 2020. Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 131–136. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.84>
- Herlambang Susatyo. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Hermawan, R. A. 2016. Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kejadian Net Death Rate di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. file:///Users/andreaquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec.
- Iman, A. T., & Lena, D. 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. In *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI Tahun 2018*. Kementerian Kesehatan RI.
- Ismail, F., Basir, S. N., Mutalib, S. A., & Idrus, S. Z. S. 2020. Analyse the impact of health services in Malaysia by using SPSS. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1529/2/022090>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kantohe, I. 2020. Determinan yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi di Wilayah Kerja Puskesmas Pandere Kecamatan Gumbasa Kabupaten Sigi. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*, 20(2), 97–106.
- Kemenkes RI. 2019. *Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Kementerian Kesehatan RI. <https://doi.org/10.1524/itit.2006.48.1.6>
- Kim, K. L., & Seo, B. R. 2019. Developmental strategies of the promotion policies in medical tourism industry in South Korea: A 10-year study (2009-2018). *Iranian Journal of Public Health*, 48(9), 1607–1616. <https://doi.org/10.18502/ijph.v48i9.3019>
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Managemen* (15 ed.). Pearson Education, Inc.

- Kurnia, A. R., Widagdo, L., & Widjanarko, B. 2017. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Masyarakat Usia Produktif (15-64 Tahun) Di Posbindu PTM Puri Praja Wilayah Kerja Puskesmas Mulyoharjo, Pemalang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 949.
- Kusuma, A. F. 2022. *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022*. Poltekkes Tasikmalaya.
- Kusumawati, E., Rahardjo, S., & Sari, H. P. 2015. Model Pengendalian Faktor Risiko Stunting pada Anak Bawah Tiga Tahun. *Kesmas: National Public Health Journal*, 9(3), 249. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v9i3.572>
- Laksono, A. D. 2018. *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia* (3 ed.). PT Kanisius.
- Lemeshow, S. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Librianty, N. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi KIAM*, 29(1), 11–20.
- Machmud, A. N. 2020. Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Maulany, R. F., Dianingati, R. S., & Annisa, E. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 04(02), 142–149.
- Mayasari, F. 2016. Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(3), 214–230. <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i3.2203>
- Mayro, S., Nugroho, E., & Simatupang, O. L. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(3), 198–206. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i3.1075>
- Meliala, S. A. 2018. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3976>
- Menkes RI No 129 Tahun 2008. 2008. *Menteri Kesehatan RI Nomor*

129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit.

- Mubyl, M., & Dwinanda, G. 2020. Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management. *Jurnal Mirai Managemnt*, 5(3), 185–199. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai%0AKEPUASAN>
- Mulyani, R. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, 10(2), 231–240.
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. 2021. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), 1–23. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>
- Newell, S., & Jordan, Z. 2015. The patient experience of patient-centered communication with nurses in the hospital setting: a qualitative systematic review protocol. *JBIR database of systematic reviews and implementation reports*, 13(1), 76–87. <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2015-1072>
- Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. 2019. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67–72.
- Nugraheni, & Kirana. 2018. The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. *J Glob Res Public Hea*, 3(1), 9–17.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, (2020).
- Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 1 2017.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, 2013.

- Pratama, W. P. 2020. *Survei BPJS Kesehatan: Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Meningkat*. Finansial Bisnis. <https://finansial.bisnis.com/read/20201203/215/1325882/survei-bpjs-kesehatan-kepuasan-pelayanan-rumah-sakit-meningkat>
- Primaguna, R. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap Di RSUD Kota Kendari*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Rachma, A. H., & Kamil, H. 2019. Pelaksanaan Patient Centered Care Di Rumah Sakit Umum Kota Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 10(1), 1–10.
- Ramli, M. 2022. Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2(2).
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rizal, A., & Agus Jalpi. 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rosa, E. M. 2018. *Patient Centered Care Di Rumah Sakit konsep dan Implementasi* (1 ed.). LP3M.
- Pedoman pelayanan Instalasi Rawat Inap, 2018. <https://rsudrsuetomo.jatimprov.go.id/instalasi-rawat-inap-medik-2/>
- RSUD Budhi Asih. 2019. *Hasil Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Budhi Asih Tahun 2019*.
- RSUD Cengkareng. 2021. *Indeks kepuasan masyarakat tahun 2021*. RSUD Cengkareng Website. <https://www.rsudcengkareng.com/web/surveykepuasan>
- RSUD DR. Muhammad Zein Pinan. 2019. *Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Inap*.
- RSUD Pasar Minggu. 2021. *SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)*. <https://rsudpasarminggu.jakarta.go.id/skm-survey-kepuasan-masyarakat/>
- RSUD Pasar Minggu. 2022. *Indikator Peningkatan Mutu & Keselamatan Pasien*. <https://rsudpasarminggu.jakarta.go.id/indikator-peningkatan-mutu-keselamatan-pasien/>
- RSUP Fatmawati. 2018. *Hasil laporan indeks kepuasan pelanggan di RSUP*

Fatmawati.

- Sabri, L., & Hastono, S. P. 2018. *Statistik Kesehatan* (1 ed.). Rajawali Pers.
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Pasar Rebo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Sosial (EMBISS)*, 1(4), 397–402.
- Sastroasmoro, & Ismail. 2010. *Dasar-dasar Metode Penelitian Klinis*. Sagung Seto.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sriyanti, C. 2016. Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan. In *Badan Pengembadan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Suaib, N. I. I., Palutturi, S., & Amir, M. Y. 2013. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsdud Kabupaten Luwu. *Jurnal EMBA*, 1(4), 78–85. http://103.195.142.59/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YzQ4ODBhZmEzYjJkN2M3YTI2M2U4MmIwNzNiOTkzZDI2ODM4YjYyYw==.pdf
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. 2018. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Suyanti. 2019. *Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. STIKES YPIB Majalengka. <https://stikesypib.ac.id/blog/dimensi-mutu-pelayanan-kesehatan-dan-kebidanan/>
- Ulumiyah, N. H. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. 2020. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- UPK Kemenkes RI. 2021. *Survey Kepuasan Pelanggan*. <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan#:~:text=kepuasan pasien merupakan salah satu,rencana pengobatan yang telah disepakati.>
- Wahyuliani, N. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan

Pasien BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati ... [Universitas Aisyiyah Yogyakarta]. In *Naskah Publikasi*. <http://digilib.unisayogya.ac.id/id/eprint/2037>

- Walsh, A., Bodaghkhani, E., Etchegary, H., Alcock, L., Patey, C., Senior, D., & Asghari, S. 2022. Patient-centered care in the emergency department: a systematic review and meta-ethnographic synthesis. *International Journal of Emergency Medicine*, 15(36), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12245-022-00438-0>
- Wattimena, R. 2008. *Filsafat dan sains : sebuah pengantar*. Grasindo.
- WHO. 2022. *Gender and Health*. WHO. https://www.who.int/health-topics/gender#tab=tab_1
- Widiasari, Handiyani, H., & Novieastari, E. 2019. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Woo, S., & Choi, M. 2021. Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. 2019. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesmas*, 8(6), 560–567.
- Yusuf, A. M. 2018. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone. In *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar.