

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. 2021. The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27-40.
- Angrahma, Reviska & Safriantini, Dian. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Pakjo Kota Palembang Tahun 2021. *Undergraduate Thesis*. Universitas Sriwijaya.
- Ariyanti, S., Rahmat, R., Surtikanti, S., & Wahyuni, T. 2022. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Keperawatan'Aisyiyah*, 9(2), 155-162.
- Arita, N., Nasution, R. S., Harahap, J., & Maryanti, E. 2024. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. *VitaMedica: Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 2(2), 08-17.
- 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>
- Azrul, Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Cahyono, J. B. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Chandra, F. T. dan G. 2015. *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: ANDI.
- Damanik, B. N. 2024. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Tahun 2024. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(1), 225-234.
- Ernawati, E., & Lusiani, M. 2019. Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center Care Perspektif Pasien dan Perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletahan Health Journal*, 6(3), 83–90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>
- Fachmi, M. & Setiawan, I. P. 2020. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah : Analisis Kasus Melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. Malang: Pustaka LearningCenter. Diakses 10 Januari 2024

https://books.google.co.id/books?id=kkOEAAAQBAJ&pg=PA45&dq=survey+kepuasan+directly+reported+satisfaction&hl=jv&sa=X&ved=2ahUK Ewie_97t9cLwAhWNXisKHTzsDgIQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q&f=true.

- 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.
- Fardhoni. 2023. *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien*. (n.p.): Penerbit NEM. Diakses 8 Januari 2024 https://books.google.co.id/books/about/Pengaruh_Pelayanan_Keperawatan_dan_Kiner.html?id=c0nfEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&gboemv=1&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ferry & Kristiadi, D. D. P. 2021. *Metode Kuantitatif Pengambilan Keputusan Mengukur Kepuasan Pengguna Web Pada Perguruan Tinggi*. Lakeisha. Tersediapada: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Kuantitatif_Pengambilan_Keputusan/F6QmEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0.
- Griffith. 1987. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Guna Jaya.
- Guo, X. 2022. Evaluation of outpatient service quality using SERVQUAL model: a case study of a Chinese public hospital (Master's dissertation, Iscte-University Institute of Lisbon). *Iscte Repository*. <http://hdl.handle.net/10071/26483>.
- Hakim, L. 2018. Pengaruh Peran Case Manager Berbasis Spiritual Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Dr. R. Koesma Tuban. *Doctoral Dissertation*. Universitas Airlangga.
- Hartanti, L. K. & Antonio, F. 2022. “The Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction in Indonesia”, *Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 10(1), pp. 50–59. doi: 10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59.
- Herlina, V. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Iman, A. T., & Lena, D. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI Tahun 2018. Kementerian Kesehatan RI.

- Indonesia, Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pola Tarif Badan Layanan Umum Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan*, Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*, Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*, Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Permen PANRB 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*, Jakarta
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Jakarta.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang 2023. *Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*, Jakarta.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Peraturan Pemerintah 2021. *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian, 2021*, Jakarta.
- Irma. 2022. Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien di RS Labuang Baji Makassar. *Undergraduate Thesis*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ismayani, I., Sampurno, S., & Putriana, L. 2023. The Effect of the Implementation of Permenkes No. 72 of 2016 on the Management of Pharmaceutical Preparations and the Role of Pharmaceutical Personnel on Service Quality (Research at Class D Hospital in Bekasi City). *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(5), 803-820.

- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. 2020. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), 37-49.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. 2021. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.
- Jayanti, R. D., Afifuddin, A., & Abidin, A. Z. 2023. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Respon Publik*, 17(5), 50-61.
- Kang, H. 2021. Sample size determination and power analysis using the G*Power software. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, 18, 1–12. <https://doi.org/10.3352/JEEHP.2021.18.17>
- Kasnaini, Sukri Palutturi, & Reza Aril Ahri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmala Soppeng Tahun 2018. *Jurnal Mitrasehat*, 8(2). <https://doi.org/10.51171/jms.v8i2.205>
- Kemenkes RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. *Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2022. Laporan Kinerja Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khotimah, K. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 231-245.
- Kusuma, A. F. 2022. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022 (*Doctoral dissertation*, Politeknik Kesehatan Tasikmalaya).
- Lestari, S. 2023. Perbedaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dianalisis berdasarkan status pasien BPJS dan pasien umum. *Symbiohealth*, 1(01).
- 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.

- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13-20.
- 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. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. 2021. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52-74.
- Natasia, D. K. 2022. Dimensions of Health Service Quality in Patient Satisfaction During Covid-19 Pandemic in Sulamu Public Health Center Kupang Regency. *Pancasakti Journal Of Public Health Science And Research*, 2(3), 132-137.
- Nuralam, I. P. 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Universitas Brawijaya Press. Diakses 12 Januari 2024, https://www.google.co.id/books/edition/Etika_Pemasar_dan_Kepuasan_Konsumen_dala/VW-SDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1.
- Nur Fauziyah. 2019. *Analisis Data Menggunakan Multiple Logistic Regression Test di Bidang Kesehatan Masyarakat dan Klinis*. Edited by Gurid Pramintarto Eko Mulyo. Bandung: Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung. Available at: <https://repo.poltekkesbandung.ac.id/7625/1/Buku%209%20multiple%20linear%20regression%20test.pdf>
- Nurhayani, N., & Marzuki, D. S. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar: The Relationship Between Service Quality and Satisfaction of Outpatients at Batua Public Health Center, Makassar City. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223-234. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
- Nursalam. 2015. *Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.

- Permatasari, N. T., & Rochmah, T. N. 2013. Vertical Equity Analysis on Healthcare Utilization. *Journal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1).
- Pratama, W. P. 2020. *Survei BPJS Kesehatan: Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Meningkat*. Bisnis Indonesia. Diakses 15 Januari 2024, <https://finansial.bisnis.com/read/20201203/215/1325882/survei-bpjs-kesehatan-kepuasan-pelayanan-rumah-sakit-meningkat>
- Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. 2021. Healthcare services: patient satisfaction and loyalty lessons from islamic friendly hospitals. *Patient preference and adherence*, 2633-2646.
- Rahmawati, L., Tamtomo, D., & Murti, B. 2021. Contextual Effect of Health Centers and Quality Dimensions of Antenatal Services on Patient Satisfaction in Klaten, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*, 6(3), 211-221.
- Riyanto, S. & A. A. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- 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), 38-47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rosa, E. M. 2018. *Patient Centered Care Di Rumah Sakit konsep dan Implementasi* (1 ed.). LP3M.
- RSUD X Kota Bekasi. 2023. *Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 RSUD X Kota Bekasi* [Instagram post]. <https://www.instagram.com/reel/C0hvrMCnBI/?igsh=MTVlb3NIZHVreTV5Nw==>
- Sastroasmoro, & Ismail. 2010. *Dasar-dasar Metode Penelitian Klinis*. Sagung Seto.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. 2020. *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawa.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. 2023. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (Sikontan)*, 1(3), 205-214.
- Simamora, B. 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sitorus, K. C., & Suryawati, C. 2023. Pengaruh Dimensi Mutu terhadap Kepuasan Pasien pada Layanan Katarak dan Bedah Refraktif di Rumah Sakit Mata X Semarang. *Jurnal Keperawatan*, 15(3), 1321-1330.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Taurisa, A., Muchlis, N., & Alwi, M. K. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi & RSUD Sis Aldjufrie Palu Sulawesi Tengah. *Journal of Muslim Community Health*, 3(3), 176-187.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Ula, V. R., & Hayat, A. A. 2021. Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 46-46.
- 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(1), 36.
- Wiwi, S. W., Samad, M.A.S., Ngkolu, N. W. N., & Nur, N. A. 2023. Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Public Health And Medical Journal*, 1(2), 40-54.
- World Health Organization. 2018. *Handbook for national quality policy and strategy: a practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care*. Geneva: World Health Organization. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
- Wulandari, A. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar. *Skripsi*.
- Yulia, M. 2023. Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*, 4(2), 91-103.
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S.S. 2020. The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232.