

DAFTAR PUSTAKA

- Al Abri, F.H., Muliira, J.K. and Al Awaisi, H. (2020) 'Effect of triage nurse-led application of the ottawa ankle rules on pain and patient satisfaction with emergency department care', *Clinical Epidemiology and Global Health*, 8(4), pp. 1402–1407. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cegh.2020.07.012>.
- Aditya Utomo, M. *et al.* (2023) 'PENGARUH MANAJEMEN SARANA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA PTPN VII KANTOR DIREKSI BANDAR LAMPUNG', *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, 11(2), pp. 107–116. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33366/ref.v10i2.4641>.
- Akbar, A. and Zahfa, F. (2025) 'Validitas and Reliabilitas', *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), pp. 8781–8786. Available at: <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>.
- Alomar, M. *et al.* (2025) 'Patient satisfaction and perception with tele-emergency services in King Abdulaziz Medical City in Riyadh, Saudi Arabia', *Clinical Epidemiology and Global Health*, 33(3), pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cegh.2025.102006>.
- Ariyanti, Sabilu, Y. and Sety, L.O.M. (2024) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024', *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), pp. 807–825. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.284>.
- Arofah, N. and Yulistiyana, L.N. (2023) 'ANALISIS HUBUNGAN ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS CIREMAI KOTA CIREBON', *Jurnal Kesehatan*, 14(1), pp. 50–58. Available at: <https://doi.org/10.38165/jk.v14i1.371>.
- Baan, R.R.S., Nuzleha and Ayu, M. (2020) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar', *EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), pp. 45–52. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>.
- Bachri, S. *et al.* (2025) 'Standar Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Salah Satu Harapan Pasien Saat Datang di Puskesmas Terhadap Pelayanan yang Diterimanya', *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), pp. 20888–20892. Available at: <https://joecy.org/index/php/joecy> (Accessed: 10 July 2026).

- Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. 1st ed. Edited by C.I. Gunawan. Purwokerto: CV. IRDH. Available at: www.irdhcenter.com (Accessed: 2 May 2026).
- Dewi, S.C. (2025) 'Hubungan Komunikasi dan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul Yogyakarta', *Jurnal Sehat Indonesia: Healthy Indonesian Journal*, 4(1), pp. 25–32. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.58353/junrinse.v4i1.300>.
- Ernawati, I. and Setiawaty, D. (2021) 'Efektifitas Layanan Bimbingan Kelompok dengan Teknik Psikodrama dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas VIID di SMPN 11 Yogyakarta T.A. 2017/2018', *G-COUNS: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 5(2), pp. 220–225. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/g.couns.v5i2.1567>.
- Fadlila, N.A., Suryadi, Y. and Azmia, S. (2025) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), pp. 28671–28676. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2>.
- Hastuti, S.K. *et al.* (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta', *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), pp. 161–168.
- Hildawati *et al.* (2024) *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF & APLIKASI PENGOLAHAN ANALISA DATA STATISTIK*. 1st ed. Edited by Efitra. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Available at: www.buku.sonpedia.com.
- Karunia, M. *et al.* (2022) 'Mutu dan kepuasan terhadap pasien', *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2(1), pp. 63–66. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>.
- Kemenkes RI (2009) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar IGD Rumah Sakit*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI. Available at: www.peraturan.go.id.
- Kemenkes RI (2018a) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA Nomor 47 Tahun 2018 tentang PELAYANAN KEGAWATDARURATAN*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.

- Kemenkes RI (2018b) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI (2018c) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 Tahun 2018 Indonesia tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI (2023) *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. 1st ed. Edited by Farida Sibuea. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Available at: <http://www.kemkes.go.id> (Accessed: 28 April 2026).
- Kemenkes RI (2024a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI (2024b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI (2024c) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Indonesia.
- Kemenkes RI (2025) *LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH SEMESTER I TAHUN 2025*. Jakarta.
- Kharisma, D., Simatupang, S. and Hutagalung, H. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation', *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen Akuntansi Medan*, 5(1), pp. 32–42. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>.
- Kholik, K. *et al.* (2022) 'Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center', *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3), pp. 496–506. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jsm.v9i3.3017>.
- Manurung, N.A., Nababan, D. and Sembiring, R. (2023) 'Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (RS Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2019)', *Excellent Midwifery Journal*, 5(2), pp. 53–65. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.55541/emj.v5i1.216>.
- Mardhiyah *et al.* (2025) 'Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Memahami Perbedaan, Implikasi, dan Strategi Pemilihan yang Tepat', *Katalis Pendidikan : Jurnal Ilmu Pendidikan dan Matematika*, 2(2), pp. 208–218. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1670>.

- Mardyanti, L., Maryana and Ruslan, H. (2025) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), pp. 8819–8828.
- Mayarestya, N.P., Meilantika, A.D. and Rizky, A. (2025) 'Pengaruh Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit', *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(4), pp. 1318–1328. Available at: <https://jurnal.jomparnd.com/index.php/jkj> (Accessed: 12 July 2026).
- Mohd, Z.M.N. *et al.* (2024) 'Patient's satisfaction towards healthcare services and its associated factors at the highest patient loads government primary care clinic in Pahang', *Med J Malaysia*, 79(1), pp. 34–41. Available at: pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38287755 (Accessed: 29 April 2026).
- Mosadeghrad, A.M. (2014) 'Factors influencing healthcare service quality', *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), pp. 77–89. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>.
- Muharni, S., Wardhani, U.C. and Hutabarat, E.M. (2021) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Batam Tahun 2020', *Initium Variety Journal*, 1(1), pp. 57–63. Available at: <https://journal.medinerz.org/index.php/IVJ> (Accessed: 10 February 2026).
- 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 Tahun 2020', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), pp. 52–69.
- Najib, khoiri *et al.* (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Gunung Kidul Yogyakarta', *Jurnal MANISE 'Manajemen, Bisnis dan Ekonomi'*, 1(1), pp. 35–44. Available at: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>.
- Novira, A., Priatna, R. and Pradesa, H. (2020) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019', *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Perpajakan*, 3(2), pp. 288–302.
- Nurahma, N., Kumalasari, F. and Suwanto (2023) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka', *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(4), pp. 134–146. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>.
- Nurhasma, Rijal, A.S. and Azis, R. (2021) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid

- Makassar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 07(2), pp. 90–100. Available at: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35329/jkesmas.v7i1>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0022-4359>.
- Prakasa, S.B., Nurhakim, B. and Suhardi (2024) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kenari Graha Medika', *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), pp. 1220–1235. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.37481/jmh.v4i3.1072>.
- Purwitasari, S., Suryawati, C. and Purnami, C.T. (2023) 'Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), pp. 277–284. Available at: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>.
- Rantung, M. and Kaseger, M. (2023) 'DIMENSI TANGIBLE DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS PAPA KELAN KECAMATAN TONDANO TIMUR', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, 8(01), pp. 83–94. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jipsk.v8i1.3347>.
- Rizal, F., Marwati, T.A. and Solikhah (2021) 'DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN: STUDI DI UNIT FISIOTERAPI', *JKMK: Jurnal Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa*, 8(2), pp. 54–62. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.29406/jkmm.v8i2.2624>.
- Royani and Astuti, I. (2022) 'HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT X JAKARTA BARAT TAHUN 2020', *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(1), pp. 20–25. Available at: jurnal.stikesimcbintaro.ac.id/index.php/djs/article/view/150 (Accessed: 30 April 2026).
- Saragi, I., Ulva, F. and Azkha, N. (2026) 'Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupate Kepulauan Mentawai Tahun 2024', *Jurnal Dunia Ilmu Kesehatan*, 4(2), pp. 48–58. Available at: <https://doi.org/10.59435/jurdikes.v4i2.1989>.
- Savia, W.D. and Subadi, W. (2023) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong', *JAPB: Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 6(2), pp. 749–761. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.35722/japb.v6i2>.

- Sepceriwanto, Wiyanto, H. and Puspita, A. (2025) 'Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD MAS Amsyar Kasongan', *Journal of Nursing Invention*, 6(2), pp. 176–184. Available at: <https://doi.org/10.33859/jni.v6i2>.
- Setyawati, N.F. *et al.* (2023) *METODOLOGI RISET KESEHATAN*. 1st ed. Edited by Mubarak and I.P. Sudayasa. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Sinollah and Masruro (2019) 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45–63. Available at: <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.
- Sriatmi, A. and Yoga Pramana, L.D. (2022) 'Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak', *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), pp. 235–244. Available at: <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>.
- Suanah, Sulaksono, H. and Fansury, H. (2024) 'Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness dan Empathy', *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), pp. 79–92. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.253>.
- Sugiyono (2013) *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta cv. Available at: www.cvalfabeta.com (Accessed: 29 April 2026).
- Sulung, U. and Muspawi, M. (2024) 'Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder dan Tersier', *jurnal edu research*, 5(3), pp. 110–116. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>.
- Tessem, B. (2018) 'What causes positive customer satisfaction in an ineffectual software development project? A mechanism from a process tracing case study', *International Journal of Information Systems and Project Management*, 6(4), pp. 83–98. Available at: <https://doi.org/10.12821/ijispm060405>.
- Thaifur, A.Y.B.R. *et al.* (2024) 'Hubungan Empati dan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), pp. 4337–4343. Available at: <https://doi.org/10.56338/jks.v7i11.6747>.
- Thanh, N.D. *et al.* (2022) 'Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam', *International Journal of Public Health*, 67, pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>.

- Ulumiyah, N.H. (2018) 'MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENERAPAN UPAYA KESELAMATAN PASIEN DI PUSKESMAS', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 149–155. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- Utomo, M., Purwadhi and Hidayat, D. (2023) 'PENGARUH MANAJEMEN SARANA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA PTPN VII KANTOR DIREKSI BANDAR LAMPUNG', *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, 11(2), pp. 107–116. Available at: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33366/ref.v10i2.4641>.
- UU RI (2023) *Undang-Undang RI No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Indonesia: Republik Indonesia.
- Wahyudiyono (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan "Buka Lapak" Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Kampus Ama Yogyakarta)', *SOLUSI: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), pp. 39–51. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.51277/keb.v16i1/90>.
- Wardanengsih, E., Rijal, S. and Mallapiang, A.I. (2019) 'TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS TEMPE KABUPATEN WAJO', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), pp. 253–256.
- Wati, L. (2018) 'Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), pp. 252–269. Available at: <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311>.
- Wulandari, P., Kustriyani, M. and Sandi, R. (2018) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Dr. Adhyatma MPH Semarang', *Jurnal Ners Widya Husada*, 2(2), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33666/jners.v2i2.147>.
- Yanti, A.F., Lestiani, E. and Hasaini, A. (2024) 'HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN MINAT BERKUNJUNG PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA TAHUN 2024', *JiHA: Journal of Intan Hospital Administration*, 1(2), pp. 41–47. Available at: <https://doi.org/10.54004/join.v1i2.192>.
- Yuniarti, E., Murni, N.S. and Asiani, G. (2025) 'Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1), pp. 183–202. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1313>.