

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, K. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Agustya, F. I., Allan, D., Sakti, K., & Pribadi, F. A. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1), 71–83.
- Alayyannur, P. A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Puskesmas. *UNAIR News*. <http://news.unair.ac.id/2019/09/24/kepuasan-masyarakat-terhadap-layanan-puskesmas/>
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02), 2615–8337.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. yogyakarta:%0ADeepublish
- Aulia, K. F., Handayani, S., Ayunin, E. N., Zagladin Jacob, T. N., & Umniyatun, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020. *Journal of Religion and Public Health*, 4(2), 60–69. <https://doi.org/10.15408/jrph.v4i2.28878>
- Ayu. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya. *Universitas Negeri Semarang*.
- Handayani, P. A., & Mu'in, M. (2019). Intervensi Keperawatan Kesehatan Kerja Dalam Mengoptimalkan Kesehatan Pekerja Home Industry. *Seminar Nasional Dan Call for Paper*, 291–302.
- Hansyia, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit (Skripsi Literature Review). *Repository STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya*. <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/377/>
- Hatmawan, A. A., & Riyanto, S. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*

Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen.
Sleman: CV Budi Utama.

- Heryana, A. (2021). Pelayanan Kesehatan Kerja Dasar (Basic Occupational Health Services). *Jurnal Kesehatan*, 1(12), 5–15.
- Hia, L. R. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan*.
- Hidayat, A. (2018). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis*. Salemba Medika.
- ICN. (2023). *Nursing Definitions*. International Council of Nurses. <https://www.icn.ch/resources/nursing-definitions>
- Idris, A. M., Mustakim, M., Fajrini, F., & Latifah, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470–479. <https://doi.org/10.33024/jdk.v9i4.3212>
- Ikafah. (2022). *Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital*. UNAIR News. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862121001960>
- Imam, A.T. & Suryani, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kaawoan, A., Kolibu, F. K., & Kawatu, P. A. T. (2022). Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan PT. Samudera Mulia Abadi di Kabupaten Minahasa Utara. *Kesmas*, 6(3), 1–8.
- Kasma, A. Y., Ayumar, A., & Irwan. (2023). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru. *Jurnal Mitrasehat*, 8(1), 93–103. <https://doi.org/10.51171/jms.v8i1.365>
- Kasmir. (2020). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kemenkes RI. (2021). *Kamus Indikator Kinerja Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Vertikal*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Klinik Pertamina. (2022). *Profil Klinik Pratama Pertamina*. <https://klinikpertamina.ihc.id/tentang-kami.html>
- Kosassy, S. M., & Mulya, A. P. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tenaga Kesehatan dalam Memberikan Layanan di Puskesmas Mandiangin Kota

- Bukittinggi. *Jurnal Public Administration, Buiness and Rural Development Planning*, 2(1). <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/index/index>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, A. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manalu, I. manalu, Nababan, R., & Nainggolan, O. (2020). Tinjauan Hukum Terhadap Status Pekerja Yang Belum Mengikat Kontrak Kerja Tapi Sudah Bekerja Yang Ditinjau dari UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. *Jurnal Hukum PATIK*, 9(1), 20–28. <https://doi.org/10.51622/patik.v9i1.231>
- Maslita, K. (2017). Gambaran Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Skripsi*, 111.
- Masnunah, Z., Dwita, A., & Rachmawati, S. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan Dengan Minat Berobat Kembali Di Poli Interna RSD Kalisat Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(2), 306–310.
- Maulana, M. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit. *STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya*. <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/378/1/COVER.pdf>
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, Vol.4(No.1), 29–39. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1>.
- Nawawi, H. (2018). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nisa, K., & Yulianto, M. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK)* ..., 8(1), 55–69. <http://jurnal.akperkridahusada.ac.id/index.php/jpk/article/view/93>
- Notoatmodjo. (2018a). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2018.
- Notoatmodjo, S. (2018b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanti. (2023). *Identitas Pasien untuk Mendukung Identifikasi Pasien yang Akurat*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/2246/identitas-pasien-untuk-

mendukung-identifikasi-pasien-yang-akurat

- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, XI(2), 7.
- Permana, M. A. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Ke Puskesmas Kota Medan*. 1–54. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/10346>
- Pertiwiwati, E., & Alfianur, A. (2018). Peran Komite Keperawatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Dunia Keperawatan*, 6(1), 57. <https://doi.org/10.20527/dk.v6i1.5084>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Prasetyo, S. B. T. (2020). Konsep Keperawatan Professional. *Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. [https://repository.ump.ac.id/5878/3/Sefa Budi Tri Prasetyo BAB II.pdf](https://repository.ump.ac.id/5878/3/Sefa%20Budi%20Tri%20Prasetyo%20BAB%20II.pdf)
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image Rumah Sakit di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 3(2), 1–7.
- Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83.
- Rahman, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda*. <https://ecampus.stiksamarinda.ac.id/akfarsam/AmbilLampiran?d=4tlV9%2B6uT%2B6uCyA21He5sT3E5nRBWsc2vJI66iJDh3BaXVO316ZKML2wc9wlRfboYM1eB4qQ121MayT3eOGEME1YpDExQBr3bn%2FncMxHB8tHxL8dpawzL2BUOHmNmoEWcorfA2C3kEZZrVvhPjDEbuknve0Os3EuCWOL%2Bb5vdb0%3D>
- Rahmayanti, Nadia, S., & Tri, A. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol.6(No.1), 61–65. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>

Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>

Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruangan Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*, XIV(01), 126–134.

Saryono. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Sofiatun, N. L. (2022). Perbedaan Laki-laki dan Perempuan ketika Sakit. *Kompas.Com*. https://www.kompasiana.com/nur_laila_sofiatun/61fe1a487000033a1442134/sakit-datang-berobat-masih-pikir-panjang

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfa Beta.

Sultoni, A. (2021). Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSI Siti Aisyah Madiun. *Umpo Repository*. <http://eprints.umpo.ac.id/8501/>

Surbakti, L. A. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. *Jurnal Universitas Medan Area*. [https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16011/2/178520009 - Lidia Apriani Br Surbakti - Fulltext.pdf](https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16011/2/178520009-Lidia%20Apriani%20Br%20Surbakti-Fulltext.pdf)

Suwandi, E. W., Widaristuti, S., & Yulisetyaningrum. (2023). Hubungan Faktor-faktor Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. | *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 24–32.

Suyanto & Salamah, U. (2020). *Riset Kebidanan Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Ulfa, R. (2018). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. [http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan karakteristik.pdf](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan%20karakteristik.pdf)

Widajati, N. (2023). Pekerja Informal Juga Punya Hak. *UNAIR News*. <https://unair.ac.id/pekerja-informal-juga-punya-hak/>

Wulandari, N. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah). *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun*.

